

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

Missione 1 - Componente 1

ACCORDO EX ART.15 LEGGE 7 AGOSTO 1990, N.241 PER LA REALIZZAZIONE DELLA MISURA 1.7.2 “RETE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE”

TRA

Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale, con sede in Roma, Largo Pietro Brazzà, n.86, C.F.: 80188230587, in persona del **Cons. Paolo Donzelli**, Coordinatore dell'Ufficio per l'indirizzo tecnologico, su delega del Capo Dipartimento *pro tempore* dott. Angelo Borrelli, nominato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 novembre 2022, in qualità di legale rappresentante del Dipartimento (di seguito “Amministrazione titolare di interventi PNRR”, “Amministrazione Titolare”)

E

Regione Puglia, con sede legale in Bari, Lungomare Nazario Sauro, 33 (CF: 80017210727) in persona del Dirigente della Sezione Trasformazione Digitale **Ing. Vito Bavaro**, giusta delega disposta con deliberazione della Giunta regionale n. 1526 del 07/11/2022, in qualità di legale rappresentante della Regione Puglia (di seguito “Soggetto attuatore”)

Di seguito indicate anche come “**Parti**”

PREMESSE

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, con cui è stato istituito il Dipartimento per la trasformazione digitale, quale Struttura generale della Presidenza del Consiglio dei ministri che supporta il Presidente o il Ministro delegato nell'esercizio delle funzioni in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 1^a ottobre 2012, recante l'ordinamento generale della Presidenza del Consiglio dei ministri, come modificato dal predetto decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, e, in particolare, l'articolo 24-ter, ai sensi del quale il Dipartimento per la trasformazione digitale è preposto alla promozione e coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla definizione di una strategia unitaria in materia di trasformazione digitale e di modernizzazione del Paese attraverso le tecnologie digitali e, a tal fine, dà attuazione alle direttive del Presidente in materia e assicura il coordinamento e l'esecuzione dei programmi di trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni, anche fornendo supporto tecnico alle attività di implementazione di specifiche iniziative previste dall'Agenda digitale italiana, secondo i contenuti presenti nell'Agenda digitale Europea;

VISTO il decreto-legge 11 novembre 2022, n. 173 “Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri”, in GU Serie Generale n.264 del 11-11-2022;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica del 31 ottobre 2022 con il quale il Senatore Alessio Butti è stato nominato Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022, con il quale al predetto Sottosegretario è stata conferita la delega di funzioni in materia di innovazione tecnologica e transizione digitale;

VISTO l’art. 2, comma 2, del predetto decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022, ai sensi del quale il Sottosegretario, per lo svolgimento delle funzioni, si avvale del Dipartimento per la trasformazione digitale;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 24 novembre 2022, con il quale al dott. Angelo Borrelli è stato conferito, ai sensi degli articoli 18 e 28 della legge 23 agosto 1988, n. 400, nonché dell’articolo 19 del decreto legislativo del 30 marzo 2001, n. 165, l’incarico di Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’art.9 comma 2 della citata legge 23 agosto 1988, n. 400 *“Ogni qualvolta la legge o altra fonte normativa assegna, anche in via delegata, compiti specifici ad un Ministro senza portafoglio ovvero a specifici uffici o dipartimenti della Presidenza del Consiglio dei ministri, gli stessi si intendono comunque attribuiti, rispettivamente, al Presidente del Consiglio dei ministri, che può delegarli a un Ministro o a un Sottosegretario di Stato, e alla Presidenza del Consiglio dei Ministri”*;

VISTE le deleghe in materia di innovazione tecnologica e transizione digitale attribuite al Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri Sen. Alessio Butti, che ricomprendono quelle in precedenza in carico al Ministro senza portafoglio per l’Innovazione tecnologia e la transizione digitale (cd. MITD)

CONSIDERATO che la nuova Autorità politica continua ad avvalersi del Dipartimento per la Trasformazione digitale per l’esercizio delle funzioni delegate;

VISTA la deliberazione della Giunta regionale n. 1526 del 07/11/2022, con la quale è stato conferito al Dirigente della Sezione Trasformazione Digitale Ing. Vito Bavaro la delega alla sottoscrizione del presente Accordo in rappresentanza della Regione Puglia;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 2022, concernente l’adozione del *“Piano triennale di prevenzione della corruzione 2022-2024”* della Presidenza del Consiglio dei ministri;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 luglio 2022 concernente l’adozione del Piano integrato di attività e organizzazione 2022 - 2024 (P.I.A.O.), adottato con DPCM del 19 luglio 2022;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286 recante *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”* e in particolare l’art.2;

VISTO il Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, recante *“Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”*;

VISTA la legge 31 dicembre 2009, n. 196, recante *“Legge di contabilità e finanza pubblica”*, come modificata dalla legge 7 aprile 2011, n. 39, recante *“Modifiche alla legge 31 dicembre 2009, n. 196, conseguenti alle nuove regole adottate dall’Unione europea in materia di coordinamento delle politiche economiche degli Stati membri”*;

VISTA la legge 13 agosto 2010, n. 136, e s.m.i., recante *“Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al governo in materia di normativa antimafia”*;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2011, n. 123, concernente *“Riforma dei controlli di regolarità amministrativa e contabile e potenziamento dell’attività di analisi e valutazione della spesa, a norma dell’articolo 49 della legge 31 dicembre 2009, n. 196”*;

VISTO il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*;

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante *“Codice dei contratti pubblici”*;

VISTO il decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, recante *“Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale”* e in particolare l’articolo 41, comma 1 che ha modificato l’art.11 della legge 6 gennaio 2003, n.3, istitutiva del CUP prevedendo che *“Gli atti amministrativi anche di natura regolamentare adottati dalle Amministrazioni di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che dispongono il finanziamento pubblico o autorizzano l’esecuzione di progetti d’investimento pubblico, sono nulli in assenza dei corrispondenti codici di cui al comma 1 che costituiscono elemento essenziale dell’atto stesso”*.

VISTA la Delibera del CIPE 26 novembre 2020, n. 63 che introduce la normativa attuativa della riforma del CUP;

VISTO il Regolamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 luglio 2018 che stabilisce le regole finanziarie applicabili al bilancio generale dell’Unione, che modifica i regolamenti (UE) n. 1296/2013, (UE) n. 1301/2013, (UE) n. 1303/2013, (UE) n. 1304/2013, (UE) n. 1309/2013, (UE) n. 1316/2013, (UE) n. 223/2014,

(UE) n. 283/2014 e la decisione n. 541/2014/UE e abroga il regolamento (UE, Euratom) n. 966/2012;

VISTO il Regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 giugno 2020 relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e recante modifica del regolamento (UE) 2019/2088, e in particolare l'art.17 "Danno significativi agli obiettivi ambientali";

VISTO il Regolamento (UE, Euratom) 2020/2092 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, relativo a un regime generale di condizionalità per la tutela del bilancio dell'Unione;

VISTO il Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza;

CONSIDERATO che l'art. 5, comma 2 del Regolamento (UE) 2021/241, prevede, "*Il dispositivo finanzia unicamente le misure che rispettano il principio «non arrecare un danno significativo»*";

VISTO il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per l'Italia (PNRR), presentato alla Commissione Europea in data 30 aprile 2021 ai sensi dell'art. 18 del Regolamento (UE) n. 2021/241,

VISTA la decisione di esecuzione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio 2021, recante "*Approvazione della Valutazione del Piano per la ripresa e resilienza dell'Italia*", notificata all'Italia dal Segretariato generale del Consiglio con nota LT 161/21, del 14 luglio 2021;

CONSIDERATE le indicazioni relative al raggiungimento di Milestone e Target contenute negli allegati alla Decisione di esecuzione del Consiglio relativa alla "*Approvazione della valutazione del Piano per la ripresa e la resilienza dell'Italia*";

TENUTO CONTO dei principi trasversali previsti dal PNRR, quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (c.d. *tagging*), il principio di parità di genere e l'obbligo di protezione e valorizzazione dei giovani;

VISTA la legge 30 dicembre 2020, n.178, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023*" e, in particolare:

- l'articolo 1, comma 1042 ai sensi del quale con uno o più decreti del Ministro dell'economia e delle finanze sono stabilite le procedure amministrativo-contabili per la gestione delle risorse di cui ai commi da 1037 a 1050, nonché le modalità di rendicontazione della gestione del Fondo di cui al comma 1037;
- l'articolo 1, comma 1043, secondo periodo ai sensi del quale al fine di supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo delle componenti del Next Generation EU, il Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato sviluppa e rende disponibile un apposito sistema informatico;

VISTO il decreto-legge 6 maggio 2021, n. 59, recante "*Misure urgenti relative al Fondo*

complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti”, convertito con modificazioni dalla legge 1° luglio 2021, n.101;

VISTO il decreto-legge 31 maggio 2021, n.77 recante “*Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure*” convertito, con modificazioni, dalla legge n. 29 luglio 2021, n. 108;

VISTO l’articolo 6 del citato decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, ai sensi del quale sono attribuiti al Servizio centrale per il PNRR, quale punto di contatto nazionale per la Commissione europea ai sensi dell’articolo 22 del Regolamento (UE) 2021/241, funzioni di coordinamento operativo, monitoraggio, rendicontazione e controllo del PNRR;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 9 luglio 2021, che individua la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministro per l’innovazione tecnologica e la transizione digitale quale struttura presso la quale istituire l’Unità di Missione ai sensi dell’articolo 8, comma 1, del citato decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 luglio 2021, che istituisce, nell’ambito del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri, l’Unità di missione di livello dirigenziale ai sensi dell’art.8, comma, 1 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, e del citato decreto del Presidente del Consiglio del 9 luglio 2021;

VISTO il decreto del Ministro senza portafoglio per l’innovazione tecnologica e la transizione digitale di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze, del 24 settembre 2021, recante l’organizzazione interna dell’Unità di Missione istituita con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 luglio 2021, ai sensi dell’art.8, comma, 1 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2021, n.101, e del decreto del Presidente del Consiglio del 9 luglio 2021;

VISTO il decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 recante “*Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all’attuazione del piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l’efficienza della giustizia*” convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2021, n. 113;

VISTO il decreto del Ministro dell’economia e delle finanze del 6 agosto 2021 e ss.mm.ii, adottato ai sensi dell’articolo 7, prima comma, ultimo periodo, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, recante l’individuazione delle amministrazioni titolari di interventi previsti nel PNRR e i target e i milestone da conseguire per ciascun investimento e misura;

VISTO il decreto-legge 10 settembre 2021, n.121, convertito con modificazioni dalla legge 9 novembre 2021, n. 156, e in particolare l’art.10 recante “*Procedure di attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni*”;

VISTO il decreto-legge 6 novembre 2021, n.152 convertito con modificazioni dalla legge. 29 dicembre 2021, n. 233, recante “*Disposizioni urgenti per l’attuazione del Piano*

Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose” convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 15 settembre 2021, recante le modalità, le tempistiche e gli strumenti per la rilevazione dei dati di attuazione finanziaria, fisica e procedurale nonché dei milestone e target degli investimenti e delle riforme e di tutti gli ulteriori elementi informativi previsti nel PNRR necessari per la rendicontazione alla Commissione Europea;

VISTO il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze dell'11 ottobre 2021, che definisce procedure amministrativo contabili in ordine alla gestione del Fondo di rotazione, al flusso degli accreditati, alle richieste di pagamento, alle modalità di rendicontazione per l'attuazione dell'iniziativa Next Generation EU Italia;

VISTA la Circolare del 14 ottobre 2021, n. 21 della Ragioneria Generale dello Stato recante *“Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”*;

VISTA la Circolare del 29 ottobre 2021, n. 25 della Ragioneria Generale dello Stato recante *“Rilevazione periodica avvisi, bandi e altre procedure di attivazione degli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”*;

VISTA la Circolare del 14 dicembre 2021, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Rendicontazione PNRR al 31.12.2021 - Trasmissione dichiarazione di gestione e check-list relativa a milestone e target;

VISTA la Circolare del 30 dicembre 2021, n. 32 della Ragioneria Generale dello Stato recante *“Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente”*;

VISTA la Circolare del 31 dicembre 2021, n. 33 della Ragioneria Generale dello Stato recante *“Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti PNRR – Addizionalità, finanziamento complementare e obbligo di assenza del c.d. doppio finanziamento”*;

VISTA la Circolare del 18 gennaio 2022, n. 4 della Ragioneria Generale dello Stato recante *“Indicazioni Operative circa l'applicazione dell'articolo 1, comma 1 del decreto-legge n. 80/2021”*;

VISTA la Circolare del 10 febbraio 2022, n. 9 della Ragioneria Generale dello Stato recante *“Istruzioni tecniche per la redazione dei sistemi di gestione e controllo delle Amministrazioni centrali titolari di interventi del PNRR”*;

VISTA la Circolare RGS-MEF del 24 gennaio 2022, n. 6 recante *“Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Servizi di assistenza tecnica per le Amministrazioni titolari di interventi e soggetti attuatori del PNRR”*;

VISTA la Circolare del 29 aprile 2022, n. 21, del Ministero dell'economia e delle finanze, avente ad oggetto *“Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e Piano nazionale per*

gli investimenti complementari - Chiarimenti in relazione al riferimento alla disciplina nazionale in materia di contratti pubblici richiamata nei dispositivi attuativi relativi agli interventi PNRR e PNC”;

VISTA la Circolare del 14 giugno 2022, n. 26, del Ministero dell'economia e delle finanze, avente ad oggetto “Rendicontazione Milestone/Target connessi alla seconda “Richiesta di pagamento” alla C.E. prevista per il 28 giugno p.v.”;

VISTA la Circolare del 21 giugno 2022, n. 27, del Ministero dell'economia e delle finanze, avente ad oggetto “– Monitoraggio delle misure PNRR”;

VISTA la Circolare del 4 luglio 2022, n. 28 della Ragione Generale dello Stato recante: “*Controllo di regolarità amministrativo e contabile dei rendiconti di contabilità ordinaria e di contabilità speciale. Controllo di regolarità amministrativa e contabile sugli atti di gestione delle risorse del PNRR - Prime indicazioni operative*”;

VISTA la Circolare del 26 luglio 2022, n. 29 della Ragione Generale dello Stato recante “*Circolare delle procedure finanziarie PNRR*”;

VISTA la Circolare dell'11 agosto 2022 n. 30 della Ragioneria Generale dello Stato recante: “*Circolare delle procedure di controllo e rendicontazione delle misure del PNRR*”;

VISTA la Circolare del 13 ottobre 2022, n. 33 della Ragioneria generale dello Stato recante “*Aggiornamento Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (cd. DNSH)*”;

VISTA la Circolare del 17 ottobre 2022, n. 34 della Ragioneria Generale dello Stato recante “Linee guida metodologiche per la rendicontazione degli indicatori comuni per il Piano nazionale di ripresa e resilienza;

VISTO il *Manuale di attuazione della Politica antifrode - all. 36 del Sistema di gestione e controllo* dell'Unità di Missione PNRR - approvato con decreto del Coordinatore n. 5 del 12 agosto 2022;

CONSIDERATO che il PNRR, nella Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.7.2 “Rete di servizi di facilitazione digitale” del valore complessivo di 135.000.000,00 di euro, destina **132.000.000,00 di euro all'attivazione o potenziamento dei presidi/nodi di facilitazione digitale da attivare attraverso specifici accordi con le Regioni che individueranno le PA locali** preposte allo sviluppo di tali attività in collaborazione con altri soggetti (biblioteche, associazioni, scuole);

CONSIDERATO che per la predetta misura è previsto il seguente target “*2.000.000 di cittadini partecipanti alle nuove iniziative di formazione erogate dai centri per la facilitazione digitale*” entro il 30 giugno 2026;

CONSIDERATO che la allegata Tabella A del citato Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 agosto 2021 individua il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale quale amministrazione titolare di risorse per la citata misura;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nelle more dell'aggiornamento letterale del

citato decreto del Ministero dell'Economia e finanze del 6 agosto 2021 e ss. mm. ii, gli investimenti e le riforme PNRR attribuiti nella Tabella A alla PCM - Ministro per l'Innovazione tecnologica e la transizione digitale (MITD), sono da considerare assegnati alla nuova Autorità politica, il Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri Sen. Alessio Butti, che ai sensi del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022 si avvale del Dipartimento per la Trasformazione digitale;

CONSIDERATO che la Misura 1.7.2. del PNRR richiede la collaborazione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale e i soggetti attuatori della Misura stessa nella elaborazione dell'attuazione di un programma di intervento che garantisca il raggiungimento dell'obiettivo della Misura di potenziare le competenze digitali dei cittadini attraverso attività formative (*formazione one-to-one personalizzata erogata attraverso modalità di facilitazione digitale, tipicamente svolta sulla base della prenotazione del servizio e registrata nel sistema di monitoraggio; formazione in presenza e online finalizzata allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, svolta in sincronia dai centri di facilitazione digitale e registrata nel sistema di monitoraggio; formazione online finalizzata allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, anche in modalità autoapprendimento e asincrona ma necessariamente con iscrizione riportata nel sistema di monitoraggio svolto nell'ambito del catalogo formativo predisposto dalla rete dei servizi di facilitazione digitale e accessibile dalla conoscenza sistema di gestione implementato*) entro i tempi previsti dal PNRR e che il citato Dipartimento attraverso il *team di governance* centrale deve monitorare l'implementazione sulla base degli obiettivi definiti negli accordi, sfruttando una piattaforma di monitoraggio dedicata;

CONSIDERATO che il modello attuativo della Misura 1.7.2. è stato condiviso con la Conferenza delle Regioni e Province autonome nella riunione del 21 giugno 2022 nel corso della quale sono stati approvati il modello di governance e:

- lo schema di Accordo;
- lo schema di Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale di ripartizione delle risorse finanziarie, dei nodi e target tra le regioni;
- le linee guida per la definizione del Piano Operativo;
- la tabella di ripartizione di risorse, punti/nodi e Target;
- la tabella su tempi, Milestone e Target;
- le FAQ emerse nel corso delle interlocuzioni con le Regioni.

VISTO il Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale n. 65/2022-PNRR del 24/06/2022 di approvazione della ripartizione delle risorse finanziarie, dei nodi e target tra le regioni, della tabella su tempi, Milestone e Target, del format di Accordo e delle linee guida per la definizione del Piano Operativo, secondo quanto condiviso nella Conferenza delle Regioni e Province autonome nella riunione del 21/06/2022;

RITENUTO di poter conseguire i target citati con la sottoscrizione di un Accordo che disciplini lo svolgimento in collaborazione delle attività di interesse comune tra le Parti e

che includa la chiara ripartizione delle responsabilità e obblighi connessi alla gestione, controllo e rendicontazione in adempimento a quanto prescritto dalla regolamentazione europea di riferimento e dal citato decreto-legge del 31 maggio 2021, n. 77;

CONSIDERATO che ai fini dell'attuazione della Misura prevista dal PNRR, appare necessario che il rapporto di collaborazione esecutiva tra Amministrazione titolare della Misura 1.7.2. e il Soggetto attuatore debba essere disciplinato attraverso uno strumento giuridico che individui competenze, responsabilità e obblighi connessi alla gestione, controllo e rendicontazione delle attività da svolgere, in conformità alla citata normativa nazionale e comunitaria;

VISTO l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, che prevede la possibilità per le amministrazioni pubbliche di concludere tra loro Accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

CONSIDERATO che tale strumento risulta il più efficiente, proporzionato e adeguato a disciplinare l'attuazione della Misura 1.7.2 secondo la normativa nazionale e comunitaria vigente;

VISTO l'articolo 5, comma 6, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, a mente del quale il Codice dei contratti pubblici non trova applicazione rispetto ad accordi conclusi esclusivamente tra due o più Amministrazioni aggiudicatrici al ricorrere di tutte le condizioni ivi previste;

CONSIDERATO che l'ANAC, con la delibera n. 567 del 31 maggio 2017, ha puntualizzato al riguardo che *“(...) la disciplina dettata dal citato art. 5, comma 6, del d.lgs. 50/2016, indica in maniera tassativa i limiti entro i quali detti accordi possono essere conclusi, affinché possa ritenersi legittima l'esonazione dal Codice. Si stabilisce, quindi, che la cooperazione deve essere finalizzata al raggiungimento di obiettivi comuni agli enti interessati e che la stessa deve essere retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico” e che “La norma contempla, quindi, una specifica disciplina degli accordi tra soggetti pubblici, quale istituto già previsto in passato e in linea generale dall'art. 15 della l. 241/1990, ai sensi del quale «anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune”. Si tratta, com'è evidente, di un modello convenzionale di svolgimento delle pubbliche funzioni, finalizzato alla collaborazione tra amministrazioni pubbliche.”;*

CONSIDERATO, nello specifico, che rappresenta interesse comune delle parti collaborare in funzione della realizzazione del PNRR e che la collaborazione tra le parti risulta essere lo strumento più idoneo per il perseguimento dei reciproci fini istituzionali, e che, pertanto, entrambe le Parti forniranno il proprio rispettivo contributo;

RITENUTO che, nel caso di specie, ricorrono i presupposti per attivare un accordo di collaborazione ai sensi dell'articolo 5, commi 6 e 7, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, nel rispetto delle vigenti normative e della giurisprudenza consolidata e che si rende necessario, pertanto, disciplinare gli aspetti operativi ed economico-finanziari della

collaborazione di cui trattasi;

VISTA la nota prot. DTD_PNRR-1727-P del 27 settembre 2022, con la quale il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha individuato la Regione Puglia quale Soggetto attuatore di una parte della Misura 1.7.2 per un importo di euro 10.178.502,00 (diecimilionicentototomilacinquecentodue/00) IVA inclusa, all'interno dell'importo complessivo del PNRR, e ha richiesto la trasmissione del Piano Operativo dell'intervento con l'articolazione e la pianificazione delle azioni per lo sviluppo delle attività necessarie a raggiungere i target stessi, con i relativi tempi di esecuzione e il relativo impiego delle rispettive risorse;

VISTA la nota trasmessa a mezzo PEC e acquisita agli atti del DTD con prot. DTD_PNRR-2411-A del 09 novembre 2022, con la quale il soggetto attuatore ha inoltrato il Piano Operativo richiesto;

VISTA la citata circolare del 14 ottobre 2021 n.21 del Ragioniere Generale dello Stato, ed effettuato, in fase di definizione del modello di Accordo preso a riferimento per il presente atto, il previsto esame congiunto con il Servizio Centrale del PNRR sulla valutazione di coerenza con i requisiti del PNRR;

VISTA la determina n. 188 /2022 - PNRR del 23/12/2022 del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale dott. Angelo Borrelli, con cui è stato delegato alla firma degli Accordi della Misura 1.7.2 PNRR il Cons. Paolo Donzelli, Coordinatore dell'Ufficio per l'indirizzo tecnologico del Dipartimento;

Tanto premesso le Parti, come sopra individuate, convengono e stipulano quanto segue.

Articolo 1

(Premesse e definizioni)

1. Le premesse e il Piano Operativo costituiscono parte integrante del presente Accordo.
2. Ai fini del presente Accordo si intende per:
 - a) Amministrazione titolare: Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale, o anche solo "DTD";
 - b) Soggetto Attuatore: Regione Puglia, o anche solo "SA";
 - c) Le Parti: il Dipartimento per la trasformazione digitale e il Soggetto Attuatore;
 - d) Soggetti terzi /Enti terzi: gli enti individuati dal Soggetto Attuatore cui demandare la predisposizione e l'attuazione delle procedure implementative del Piano Operativo in qualità di amministrazioni attuatrici (c.d. soggetti sub-attuatori);
 - e) Soggetto realizzatore /soggetto esecutore: soggetto e/o operatore economico a vario titolo coinvolto nella realizzazione del progetto (es. fornitore beni e

servizi/esecutore lavori) e individuato dal Soggetto attuatore nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile (es. in materia di appalti pubblici);

- f) Intervento: “Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.7.2 “Rete dei servizi di facilitazione Digitale” incluso nel Piano nazionale di ripresa e resilienza del costo di euro 135.000.000,00 (centotrentacinquemilioni/00) di cui 132.000.000 facenti parte del presente accordo;
- g) Piano operativo: documento trasmesso a mezzo PEC dal Soggetto Attuatore al Dipartimento per la trasformazione digitale, acquisito agli atti del DTD con prot. DTD_PNRR-2411-A del 09 novembre 2022, che descrive le fasi delle attività progettuali necessarie ai fini dell’attuazione dell’Intervento, il relativo cronoprogramma e i relativi costi pari a euro 10.178.502,00 (diecimilionicentotantottomilacinquecentodieci/00) IVA inclusa.

Articolo 2

(Interesse pubblico comune alle parti)

1. Le Parti ravvisano il reciproco interesse pubblico ad attivare le necessarie forme di collaborazione per la realizzazione della Misura 1.7.2 “Rete di servizi di facilitazione Digitale della Missione 1 - Componente 1 - Asse 1 del PNRR.
2. Nello specifico, le Parti, per quanto di loro competenza, collaborano per definire indirizzi strategici, metodologie e strumenti funzionali a supportare complessivamente l’intervento di cui sopra, garantendo il raggiungimento di milestone e target riportati nel Piano Operativo allegato e la relativa rendicontazione.

Articolo 3

(Oggetto e finalità)

1. Il presente Accordo disciplina le forme di collaborazione tra le Parti e gli impegni operativi delle medesime in attuazione della Misura 1.7.2 “Rete dei servizi di facilitazione Digitale della Missione 1 - Componente 1 del PNRR, in conformità al Piano Operativo allegato.
2. L’Amministrazione titolare, in particolare, affida al Soggetto Attuatore, l’attuazione dell’intervento descritto nel Piano Operativo alle condizioni di cui al presente Accordo.

Articolo 4

(Gruppo di Lavoro Misto Rete dei servizi di facilitazione)

1. Ai fini dell'attuazione del presente Accordo le parti si avvalgono del *Gruppo di Lavoro misto Rete dei servizi di facilitazione* per la gestione e per il coordinamento delle attività oggetto del presente Accordo.
2. I referenti designati dalle parti sono:
 - due rappresentanti del Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) per l'Amministrazione titolare;
 - due rappresentanti per il Soggetto attuatore.
3. Ciascuna Parte si riserva la facoltà di sostituire i propri referenti dandone tempestiva comunicazione a mezzo PEC all'altra parte.
4. Il Gruppo di Lavoro svolge le funzioni di coordinamento tecnico operativo delle attività oggetto del presente Accordo e, in particolare:
 - garantisce il costante monitoraggio delle attività, anche al fine di proporre adeguate soluzioni ad eventuali criticità emergenti in corso di attuazione;
 - esamina i contenuti dei report prodotti ed evidenzia eventuali scostamenti rispetto alle attività programmate e ai tempi di attuazione previsti.
 - assicura che non siano effettuate attività in sovrapposizione con altri interventi del PNRR.
5. Nell'ambito del Gruppo di Lavoro di cui al comma 1 verranno, infine, monitorate le attività eventualmente contemplate in altri investimenti del PNRR ma funzionali al raggiungimento degli obiettivi della misura nel suo complesso, al fine di concordare le azioni più opportune per il raggiungimento di milestone e target. In particolare, sarà cura dei referenti del Soggetto attuatore segnalare per tempo eventuali ritardi di attività interdipendenti, imputabili ad altri soggetti, che possono incidere sul raggiungimento dei citati target.

Articolo 5

(Compiti in capo all'Amministrazione titolare)

1. Con la sottoscrizione del presente Accordo, l'Amministrazione titolare dell'intervento si obbliga a:
 - A. assicurare che le attività poste in essere dal Soggetto attuatore siano coerenti con le indicazioni contenute nel PNRR;
 - B. assicurare il coordinamento delle attività di gestione, monitorare lo stato di attuazione nonché curare la rendicontazione e il controllo complessivo della misura;
 - C. presidiare in modo continuativo l'avanzamento degli interventi e dei relativi milestone e target, vigilando costantemente su ritardi e criticità attuative, ponendo in essere le eventuali azioni correttive e assicurando la regolarità e tempestività

dell'esecuzione di tutte le attività previste per l'attuazione degli interventi;

- D. rappresentare, attraverso l'Unità di missione istituita con DPCM 30 luglio 2021, il punto di contatto con il Servizio centrale per il PNRR di cui all'articolo 6 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, per l'espletamento degli adempimenti previsti dal Regolamento (UE) 2021/241 e, in particolare, per la presentazione alla Commissione europea delle richieste di pagamento ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del medesimo regolamento;
- E. verificare che il Soggetto attuatore svolga una costante e completa attività di rilevazione dei dati di monitoraggio finanziario, fisico e procedurale, nonché di quelli afferenti al conseguimento di milestone e target di pertinenza degli interventi finanziati, in base alle indicazioni fornite dal Servizio Centrale PNRR;
- F. trasmettere al Servizio Centrale del PNRR i dati finanziari e di realizzazione fisica e procedurale degli investimenti e delle riforme, nonché dell'avanzamento dei relativi milestone e target, attraverso le specifiche funzionalità del sistema informatico di cui all'articolo 1, comma 1043, della legge 30 dicembre 2020, n. 178;
- G. vigilare affinché siano adottati i criteri di selezione delle azioni coerenti con le regole e gli obiettivi del PNRR;
- H. vigilare che il Soggetto attuatore emani, ove opportuno, proprie Linee guida per gli Enti terzi individuati, in coerenza con gli indirizzi del Ministero dell'Economia e delle finanze per assicurare la correttezza delle procedure di attuazione e rendicontazione, la regolarità della spesa e il conseguimento dei milestone e target e di ogni altro adempimento previsto dalla normativa europea e nazionale applicabile al PNRR;
- I. adottare le iniziative necessarie a prevenire le frodi, i conflitti di interesse ed evitare il rischio di doppio finanziamento degli interventi, secondo le disposizioni del Regolamento (UE) 2021/241;
- J. garantire l'avvio delle procedure di recupero e restituzione delle risorse indebitamente utilizzate, ovvero oggetto di frode o doppio finanziamento pubblico;
- K. vigilare sull'applicazione dei principi trasversali e in particolare sul principio di "non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali" di cui all'art. 17 del Regolamento (UE) 2020/852 e sul principio del tagging clima e digitale;
- L. vigilare, qualora pertinenti, sull'applicazione dei principi della parità di genere, della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali;
- M. vigilare sugli obblighi di informazione e pubblicità di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2020/2021;
- N. fornire tempestivamente al Soggetto attuatore le informazioni necessarie e pertinenti all'esecuzione dei compiti assegnati;
- O. garantire il massimo e tempestivo supporto al Soggetto attuatore per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e per l'adozione di tutti gli atti ritenuti necessari e rientranti nelle materie di propria competenza;

- P. curare la gestione del flusso finanziario per il tramite del Servizio Centrale per il PNRR, impegnandosi a rendere tempestivamente disponibili le risorse finanziarie destinate all'attuazione dell'intervento in funzione della loro fruibilità;
 - Q. elaborare le informazioni fornite dal Soggetto attuatore ai fini della presentazione alla Commissione Europea e alla Cabina di Regia delle relazioni di attuazione periodiche e finali;
 - R. collaborare, alla risoluzione di eventuali problematiche o difficoltà attuative segnalate dal Soggetto attuatore.
2. Nell'ambito delle attività della misura 1.7.2. l'Amministrazione titolare inoltre svolge le seguenti attività:
- A. istituisce un team di governance centrale responsabile del monitoraggio delle proposte e dell'assistenza all'esecuzione come previsto dal PNRR;
 - B. sviluppa un sistema informativo di monitoraggio e un sistema di gestione della conoscenza (i.e. sito per la condivisione di esperienze e la conservazione dei contenuti) nonché attività di rafforzamento della capacità amministrativa per le PA locali (declinazione e realizzazione a livello locale del progetto al fine di assicurare il conseguimento degli obiettivi e dei target prefissati, nonché di superare i divari in termini di capacità organizzative e di facilitazione presenti nei diversi territori) e altri soggetti (es. biblioteche, associazioni, scuole) coinvolti e di formazione per gli operatori che assumono il ruolo di facilitatori digitali.

Articolo 6

(Compiti in capo al Soggetto Attuatore)

1. Con la sottoscrizione del presente accordo, il Soggetto Attuatore si obbliga a:
- A. garantire il coordinamento e la realizzazione operativa dell'intervento per il raggiungimento dei target riferiti alla misura 1.7.2. "Rete di servizi di facilitazione digitale", secondo quanto previsto dal Piano Operativo, e, in particolare, contribuire, per quanto di competenza, a conseguire il target europeo a giugno 2026 di due milioni di cittadini coinvolti in iniziative di formazione;
 - B. curare la predisposizione e l'attuazione delle procedure implementative del Piano Operativo allegato sia attraverso avvisi rivolti alle amministrazioni locali per la selezione dei relativi progetti sia attraverso forme di collaborazione con soggetti terzi, nel rispetto del D.Lgs. 50/2016 e dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90, anche promuovendo attività di co-progettazione con Enti del terzo settore. Sarà cura dei Soggetti attuatori (Regioni e Province Autonome) coinvolgere gli Enti Locali, altre PA Locali o altri Enti incluso quelli afferenti al Terzo Settore, al fine di valorizzare infrastrutture, competenze e buone pratiche esistenti sul territorio, anche tramite protocolli di collaborazione, accordi, bandi non competitivi etc. in base alla peculiarità dei contesti;

- C. svolgere rispetto ai soggetti sopra individuati attività di coordinamento per il corretto, efficiente ed efficace svolgimento dell'attività di attuazione di loro competenza, assumendo di fatto la responsabilità attuativa e gestionale dell'intervento;
- D. emanare, laddove opportuno, a favore dei soggetti sopra individuati, Linee guida in coerenza con gli indirizzi forniti dal Ministero dell'economia e delle finanze, in tema di monitoraggio, controllo e rendicontazione e per qualsiasi altra attività inerente la corretta realizzazione dell'intervento per il perseguimento dell'obiettivo comune di cui all'art. 2, al fine di assicurare la correttezza delle procedure di attuazione e rendicontazione, la regolarità della spesa degli Enti terzi e il conseguimento dei target e di ogni altro adempimento previsto dalla normativa europea e nazionale applicabile al PNRR;
- E. rendere tempestivamente disponibile agli Enti terzi ogni informazione utile all'attuazione delle azioni dell'intervento;
- F. individuare eventuali fattori che possano determinare ritardi che incidano in maniera considerevole sulla tempistica attuativa e di spesa, definita nel cronoprogramma, relazionando all'Amministrazione Centrale titolare di intervento sugli stessi;
- G. rispettare quanto previsto dall'articolo 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, in merito alla richiesta dei Codici Unici di Progetto, CUP, e garantirne l'indicazione su tutti gli atti amministrativo-contabili relativi all'attuazione della Misura;
- H. assicurare, a livello appropriato di attuazione, la completa tracciabilità dei flussi finanziari come previsto dall'art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136 e la tenuta di un'apposita codificazione contabile per l'utilizzo delle risorse del PNRR;
- I. assicurare, a livello appropriato di attuazione, l'effettuazione dei controlli amministrativo-contabili previsti dalla legislazione nazionale per garantire la regolarità delle procedure e delle spese degli Enti terzi, prima della loro rendicontazione all'Amministrazione titolare;
- J. assicurare che le informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività, nonché quelle relative ai target definiti nel Piano Operativo, vengano fornite anche dagli Enti terzi nei tempi e nei modi previsti dal successivo articolo 8;
- K. adottare misure adeguate volte a rispettare il principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, Euratom) 2018/1046, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente versati e finalizzate ad evitare il rischio di doppio finanziamento degli interventi, secondo quanto disposto dall'art. 22 del Regolamento (UE) 2021/241;
- L. comunicare all'Amministrazione titolare le irregolarità o le frodi riscontrate a seguito delle verifiche di competenza e adottare le misure necessarie, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Ministero dell'economia e delle finanze;
- M. porre in essere tutte le azioni utili a perseguire gli obiettivi prefissati e conseguire milestone e target previsti al fine di evitare il disimpegno delle risorse da parte della

Commissione;

- N. garantire l'alimentazione del sistema informatico di registrazione e conservazione di supporto alle attività di gestione, monitoraggio, rendicontazione e controllo delle componenti del PNRR necessari alla sorveglianza, alla valutazione, alla gestione finanziaria (Regis), mediante il caricamento diretto delle informazioni, anche da parte degli Enti terzi, oppure utilizzando un proprio sistema informativo, attraverso appositi protocolli di interoperabilità ovvero caricamenti massivi dei dati;
- O. garantire e promuovere, anche da parte degli Enti terzi, il rispetto degli obblighi in materia di informazione e pubblicità di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2021/241, assicurando, in particolare che tutte le azioni di informazione e pubblicità poste in essere siano coerenti con le condizioni d'uso dei loghi e di altri materiali grafici definiti dall'Amministrazione titolare degli interventi (logo PNRR e immagine coordinata) e dalla Commissione Europea (emblema dell'UE) per accompagnare l'attuazione del PNRR, incluso il riferimento al finanziamento da parte dell'Unione europea e all'iniziativa Next Generation EU utilizzando la frase "finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU";
- P. verificare e convalidare le relazioni sullo stato di avanzamento delle attività da parte degli Enti terzi;
- Q. garantire, a pena di sospensione o revoca del finanziamento, l'applicazione dei principi trasversali e in particolare del principio di non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali (DNSH) di cui all'art.17 del Regolamento (UE) 2020/852 e del principio del *tagging* clima e digitale, anche da parte degli Enti terzi;
- R. garantire l'applicazione dei principi della parità di genere, della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali, anche da parte degli Enti terzi;
- S. conservare tutti gli atti e la relativa documentazione giustificativa su supporti informatici adeguati, secondo quanto previsto al successivo art. 7, comma 4, e renderli disponibili per le attività di controllo e di audit, inclusi quelli a comprova dell'assolvimento del DNSH e, ove pertinente, comprensiva di indicazioni tecniche specifiche per l'applicazione progettuale delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei *tagging* climatici e digitali stimati;
- T. provvedere alla trasmissione di tutta la documentazione afferente al conseguimento di milestone e target, attraverso l'alimentazione del sistema informativo di monitoraggio di cui al comma 2 dell'Art. 5, lettera B, ivi inclusa quella a comprova dell'assolvimento del DNSH e, ove pertinente in base alla Misura, fornire indicazioni tecniche specifiche per l'applicazione progettuale delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei *tagging* climatici e digitali stimati;
- U. fornire su richiesta dell'Amministrazione titolare ogni informazione utile per la predisposizione della dichiarazione di affidabilità di gestione;
- V. fornire la necessaria collaborazione all'Unità di audit per il PNRR istituita presso la

Ragioneria Generale dello Stato ai sensi dell'art. 7, comma 1, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, per lo svolgimento dei compiti a questa assegnati dalla normativa vigente, nonché ai controlli e agli audit effettuati dal Servizio centrale per il PNRR, dalla Commissione europea, dall'OLAF, dalla Corte dei Conti europea (ECA), dalla Procura europea (EPPO) e delle competenti Autorità giudiziarie nazionali ove di propria competenza, autorizzando la Commissione, l'OLAF, la Corte dei conti e l'EPPO a esercitare i diritti di cui all'articolo 129, paragrafo 1, del Regolamento finanziario (UE; EURATOM) 1046/2018.;

- W. garantire e periodicamente aggiornare la definizione e orientamento della progettazione nonché della realizzazione dei servizi digitali erogati secondo quanto definito dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e dalle linee guida adottate ai sensi dell'art. 71 dello stesso decreto.
- X. collaborare all'adempimento di ogni altro onere o obbligo previsto dalla normativa vigente a carico dell'Amministrazione titolare;
- Y. garantire la piena attuazione ai progetti così come illustrati nel Piano operativo, assicurando l'avvio tempestivo delle attività per non incorrere in ritardi attuativi e concludere i progetti nella forma, nei modi e nei tempi previsti, nel rispetto del relativo cronoprogramma, sottoponendo all'Amministrazione titolare le eventuali modifiche ai progetti;
- Z. garantire, nel caso in cui si faccia ricorso alle procedure di appalto, il rispetto della normativa vigente di riferimento;
- AA. rispettare, in caso di ricorso diretto ad esperti esterni all'Amministrazione, la conformità alla pertinente disciplina comunitaria e nazionale, nonché alle eventuali specifiche circolari/disciplinari che potranno essere adottati dall'Amministrazione Centrale titolare di Intervento;
- BB. rispettare, nel caso di utilizzo delle opzioni di costo semplificato che comportino l'adozione preventiva di una metodologia dei costi, quanto indicato nella relativa metodologia, previa approvazione;
- CC. presentare, con cadenza almeno bimestrale, la rendicontazione delle spese effettivamente sostenute o i costi esposti maturati nel caso di ricorso alle opzioni semplificate in materia di costi, nonché lo stato di avanzamento degli indicatori di realizzazione associati agli interventi, in riferimento al contributo al perseguimento dei target e milestone del Piano.

Articolo 7

(Obblighi e responsabilità delle Parti)

1. Ciascuna Parte si impegna, in esecuzione del presente Accordo, in conformità al Piano Operativo, a contribuire allo svolgimento delle attività di propria competenza con la massima cura e diligenza e a tenere informata l'altra parte sulle attività effettuate.
2. Le Parti sono direttamente responsabili della corretta realizzazione delle attività di

spettanza e della loro conformità al Piano Operativo, ciascuna per quanto di propria competenza e in conformità con quanto previsto dal presente Accordo, nel rispetto della tempistica concordata.

3. Le Parti si obbligano a eseguire le attività oggetto del presente Accordo nel rispetto degli indirizzi del Ministero dell'economia e delle finanze.

4. Le Parti garantiscono la conservazione e la messa a disposizione degli organismi nazionali e comunitari preposti ai controlli della documentazione di cui al Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 nei limiti temporali previsti, fatta salva in ogni caso la normativa nazionale sulle modalità e i tempi di conservazione di atti e documenti della Pubblica Amministrazione.

5. Le Parti facilitano gli eventuali controlli *in loco*, effettuati dal Servizio centrale per il PNRR e dall'Unità di Audit del PNRR, dalla Commissione Europea e da ogni altro Organismo autorizzato, anche successivamente alla conclusione del progetto, in ottemperanza delle disposizioni contenute nella normativa comunitaria applicabile.

6. Le Parti si obbligano ad adempiere agli obblighi di informazione, comunicazione e pubblicità di cui all'articolo 34, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021.

7. Le Parti si impegnano al rispetto delle norme in tema di prevenzione della corruzione e delle frodi nonché in materia di trasparenza, secondo i regolamenti e le misure adottate da ciascuna Parte.

8. Le Parti si impegnano, durante l'esecuzione del presente Accordo, all'osservanza della normativa vigente in materia fiscale e, in particolare, dichiarano che le prestazioni per la realizzazione delle attività oggetto del presente Accordo sono svolte nell'ambito dell'esercizio dei rispettivi compiti istituzionali.

Articolo 8

(Risorse e circuito finanziario)

1. Per la realizzazione dell'intervento oggetto del presente Accordo, l'Amministrazione titolare riconosce al Soggetto attuatore l'importo massimo di euro 10.178.502,00 (diecimilionicentoseptantottomilacinquecentodue/00) IVA inclusa come contributo delle spese effettivamente sostenute per le attività svolte, secondo quanto riportato nel Piano Operativo.

2. Successivamente alla registrazione del presente Accordo da parte degli organi di controllo, l'Amministrazione titolare, su richiesta del Soggetto attuatore, rende disponibile una quota di anticipazione, fino al massimo del 10% dell'importo di cui al comma 1, sul conto di tesoreria del Soggetto Attuatore, entro 30 giorni dalla richiesta compatibilmente con le disponibilità finanziarie.

3. Le successive richieste di trasferimento delle risorse potranno essere inoltrate dal Soggetto attuatore ad avvenuto trasferimento, anche mediante apposito sistema di

monitoraggio ai sensi dell'articolo 9, comma 1, della documentazione attestante lo stato di avanzamento finanziario ed il grado di conseguimento dei relativi target e milestone. L'Amministrazione titolare, verificata la corretta alimentazione del citato sistema informativo, rende disponibili le risorse al Soggetto Attuatore. Il Soggetto Attuatore, a seguito dell'accredito delle risorse finanziarie, provvede tempestivamente alla erogazione dei contributi o corrispettivi dovuti a terzi per la realizzazione del progetto.

4. L'ammontare complessivo dei trasferimenti dall'Amministrazione titolare al Soggetto attuatore non supera il 90% dell'importo riconosciuto di cui al comma 1 del presente articolo. La quota a saldo, pari al 10% dell'importo riconosciuto, sarà trasferita sulla base della presentazione da parte del Soggetto attuatore della richiesta attestante la conclusione dell'intervento, nonché il raggiungimento dei relativi milestone e target, in coerenza con le risultanze del citato sistema informativo. Il Soggetto Attuatore, a seguito dell'accredito delle risorse finanziarie, provvede tempestivamente alla erogazione dei contributi o corrispettivi dovuti a terzi per la realizzazione del progetto.

5. Eventuali rimodulazioni finanziarie tra le voci previste nel quadro finanziario di cui al Piano Operativo, dovranno essere motivate e preventivamente comunicate all'Amministrazione titolare e dalla stessa autorizzate. Non sono soggette ad autorizzazione le rimodulazioni il cui valore è inferiore o pari al 15% della voce di costo indicata nel Piano Operativo.

Articolo 9

(Monitoraggio e rendicontazione delle spese)

1. Il Soggetto attuatore, secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione titolare, deve garantire il monitoraggio dei dati di avanzamento del Piano Operativo e del conseguimento dei milestone e target attraverso l'alimentazione del sistema informativo Regis e del sistema di cui al comma 2 dell'Art. 5, lettera B, nonché la raccolta di ogni altro documento richiesto a tal fine e conservando la documentazione specifica relativa a ciascuna procedura attivata al fine di consentire l'espletamento delle verifiche indicate dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Articolo 10

(Riduzione e revoca dei contributi)

1. L'eventuale riduzione del sostegno da parte della Commissione europea, correlato al mancato raggiungimento di milestone e target dell'intervento oggetto del presente Accordo, ovvero alla mancata tutela degli interessi finanziari dell'Unione europea come indicato nell'art. 22 del Reg. (UE) 2021/241, ovvero al mancato rispetto del principio DNSH o, ove pertinenti per l'investimento, del rispetto delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei tagging climatici e digitali stimati, può comportare la conseguente riduzione proporzionale delle risorse di cui all'art.8 comma 1, fino alla completa revoca del contributo, come stabilito dall'art. 8, comma 5 del decreto-legge 31 maggio 2021, n.77.

2. Al fine di evitare la revoca, anche parziale del contributo nonché l'esercizio dei poteri sostitutivi di cui al successivo articolo 12, nel caso in cui sopravvengano problematiche tali da incidere anche solo potenzialmente sulla corretta e puntuale attuazione dell'intervento oggetto del presente Accordo, in ossequio al principio di leale collaborazione, di imparzialità e buon andamento dell'Amministrazione, il Soggetto attuatore si impegna a comunicare tempestivamente all'Amministrazione titolare tali problematiche.

3. Qualora dalle verifiche dell'Amministrazione titolare, anche nell'ambito del Gruppo di Lavoro di cui all'articolo 4, risulti che il Soggetto attuatore è in ritardo sulle tempistiche previste nel Piano Operativo, la medesima Amministrazione titolare, per il tramite dei referenti, comunica il ritardo al Soggetto attuatore che, entro dieci (10) giorni espone le ragioni del ritardo e individua le possibili soluzioni al fine di recuperare i tempi previsti. Le parti si impegnano a concordare un Piano di rientro, tale da consentire il rispetto dei termini previsti e a monitorare periodicamente lo stato di avanzamento di tale piano.

4. Nel caso di reiterati ritardi nel rispetto dei termini fissati dal Piano Operativo allegato e/o mancato rispetto dei Piani di rientro di cui al comma 3 del presente articolo, l'Amministrazione titolare potrà revocare il contributo al Soggetto attuatore.

5. In caso di mancato raggiungimento dei target di competenza del Soggetto attuatore di cui al PNRR, come approvati nello schema di riparto approvato in Conferenza delle Regioni, a causa di un inadempimento imputabile ad un soggetto cui è stata affidata una procedura implementativa del Piano operativo ai sensi dell'art. 6 lett. B del presente accordo, il Soggetto attuatore risponderà nei confronti dell'Amministrazione titolare dell'eventuale revoca/riduzione del sostegno da parte della Commissione ai sensi dell'art. 10 comma 1. Il Soggetto attuatore potrà sempre agire in rivalsa nei confronti del soggetto terzo responsabile.

6. L'Amministrazione titolare adotta tutte le iniziative volte ad assicurare il raggiungimento di target e milestone stabiliti nel PNRR: laddove comunque essi non vengano raggiunti per cause non imputabili al Soggetto attuatore e agli Enti terzi, la copertura finanziaria degli importi percepiti o da percepire per l'attività realizzata e rendicontata è stabilita dall'Amministrazione titolare in raccordo con il Servizio Centrale per il PNRR sulla base delle disposizioni vigenti in materia di gestione finanziaria delle risorse previste nell'ambito del PNRR.

Articolo 11

(Durata ed efficacia)

1. Il presente Accordo ha durata sino al 30 giugno 2026 e acquisisce efficacia nei confronti delle Parti a seguito dell'intervenuta registrazione del relativo decreto di approvazione presso i competenti Organi di controllo, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

2. Eventuali proroghe potranno essere concordate per iscritto tra le Parti, sulla base di apposita richiesta sorretta da comprovati motivi e pervenuta almeno 15 giorni prima della scadenza dell'Accordo, nel rispetto della normativa unionale e nazionale di riferimento.

Articolo 12

(Poteri sostitutivi)

1. In caso di mancato adempimento da parte del Soggetto attuatore di quanto previsto nel presente Accordo e nel Piano operativo, il competente Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale procede ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 12, comma 3 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108.

Articolo 13

(Modifiche)

1. Il presente Accordo e il Piano Operativo possono essere modificati/integrati, nel periodo di validità, mediante atto aggiuntivo sottoscritto dalle Parti e sottoposto ai competenti Organi di controllo, in relazione a nuove e sopravvenute esigenze connesse alla realizzazione dell'intervento di cui all'art. 3.

Articolo 14

(Riservatezza e protezione dei dati personali)

1. Le Parti hanno l'obbligo di mantenere riservati i dati, le informazioni di natura tecnica, economica, commerciale e amministrativa e i documenti di cui vengano a conoscenza o in possesso in esecuzione del presente Accordo o, comunque, in relazione a esso, in conformità alle disposizioni di legge applicabili, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'Accordo, per la durata dell'Accordo stesso.

2. Le Parti si obbligano a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori la massima riservatezza su fatti e circostanze di cui gli stessi vengano a conoscenza, direttamente e/o indirettamente, per ragioni del loro ufficio, durante l'esecuzione del presente Accordo. Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo rimarranno operanti fino a quando gli elementi soggetti al vincolo di riservatezza non divengano di pubblico dominio.

3. Le Parti si impegnano a concordare, le eventuali modalità di pubblicizzazione o comunicazione esterna, anche a titolo individuale, del presente Accordo.

4. Nel corso dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Accordo, ciascuna delle Parti potrà trovarsi nella condizione di dover trattare dati personali riferibili a dipendenti e/o collaboratori dell'altra Parte, motivo per cui le stesse si impegnano sin d'ora a procedere al

trattamento di tali dati personali in conformità alle disposizioni di cui al Regolamento Europeo (UE) 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR) nonché di tutte le norme di legge di volta in volta applicabili.

5. Le Parti si impegnano a condurre le suddette attività di trattamento sulla base dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza dei soggetti interessati e per il solo ed esclusivo fine di perseguire le finalità di cui al presente Accordo, nonché degli eventuali obblighi di legge allo stesso connessi. Tali dati saranno trattati dalle Parti con sistemi cartacei e/o automatizzati - ad opera di propri dipendenti e/o collaboratori che, in ragione della propria funzione e/o attività, hanno la necessità di trattarli, per le sole finalità suindicate e limitatamente al periodo di tempo necessario al loro conseguimento.

6. Qualora, nell'ambito dello svolgimento delle attività di cui al presente Accordo, una delle Parti si trovi nella condizione di affidare all'altra attività di trattamento di dati personali di propria titolarità o di cui è stata nominata responsabile del trattamento da parte del relativo Titolare, quest'ultima si impegna fin da ora al pieno rispetto di tutte le istruzioni che saranno impartite dalla prima e a sottoscrivere un separato accordo scritto volto a formalizzare la nomina a responsabile o a sub-responsabile del trattamento, al fine di procedere a una corretta gestione delle attività di trattamento di dati personali, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 28 GDPR.

Articolo 15

(Disposizioni finali)

1. Per quanto non espressamente previsto o disciplinato all'interno del presente Accordo, trovano applicazione le disposizioni di natura legislativa e regolamentare vigenti.
2. Il presente Accordo dovrà essere registrato presso i competenti organi di controllo, al ricorrere dei presupposti di legge.
3. Il presente Accordo si compone di 15 articoli ed è sottoscritto digitalmente.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente dalle Parti.

Per l'Amministrazione titolare di intervento
(Dipartimento per la trasformazione digitale)

Per delega del Capo Dipartimento
Cons. Paolo Donzelli

Per il Soggetto attuatore
(Regione Puglia)

*Il Dirigente della Sezione
Trasformazione Digitale*
Ing. Vito Bavaro

Allegato - Piano Operativo

TITOLO: LA FACCIAMO FACILE?

Progetto “*Rete dei servizi di facilitazione digitale*” – Regione PUGLIA

Indice

Introduzione	4
1.	61.1.
	61.2. I servizi
	7
1.3. Il facilitatore digitale	7
1.4 Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	8
1.5 La rete dei punti di facilitazione digitale	9
1.6 Gli strumenti di supporto	9
1.6.1. Il sistema di knowledge management	9
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	9
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	9
1.7 Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	10
2.	112.1. Contesto del progetto
	11
2.2. Popolazione destinataria	24
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	24
2.4. Modello di distribuzione territoriale	25
2.5 Modello di aggregazione di rete.	28
2.6 Modalità di attuazione.	28
2.7 Coinvolgimento dei destinatari	30
2.8 Attività svolte nei presidi/punti	30
2.9 Facilitatori digitali	31
2. 10. Luoghi fisici	32
2.11 Servizi finanziabili	32
3.	343.1. Modello di Governance del progetto
	34
3.2.	353.3.
	36Climate and Digital Tagging
	36
Equità di Genere	37
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	37
Riduzione Divari Territoriali	37

Do Not Significant Harm (DNSH)	38
4.	394.1 Predisposizione delle azioni sul territorio
	39
4.2	<i>Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto.</i>
	39
4.3	Gestione dei rapporti amministrativi
	39
4.4.	Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori
	40
5.	416.
	437.
	44

Introduzione

Gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)** devono essere accompagnati da interventi mirati allo sviluppo delle **competenze digitali dei cittadini**, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese.

La carenza di competenze digitali nei diversi ambiti, è uno dei principali limiti per lo sviluppo del Paese. Secondo i dati del DESI 2021 (Digital Economy and Society Index), l'Italia è terzultima in Europa nella dimensione del capitale umano. Solo il 42 % delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede perlomeno competenze digitali di base (56 % nell'UE) e solo il 22 % dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (31 % nell'UE).

L'Investimento **7** della **Missione 1** del PNRR prevede due interventi complementari che mirano a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del *digital divide*, rafforzando le competenze digitali dei cittadini:

- lo sviluppo di una **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”**, con almeno **tremila punti di facilitazione** digitale attivi sul territorio in grado di raggiungere e formare **due milioni di cittadini entro il 2026**,
- la diffusione del **“Servizio civile digitale”**, che coinvolgerà un network di giovani volontari con l'obiettivo di raggiungere e formare un milione di cittadini entro il 2026.

L'investimento 7, pertanto, attraverso l'azione sinergica di questi due interventi già inclusi nel piano operativo della [Strategia Nazionale per le Competenze Digitali](#), ha l'obiettivo di incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base coinvolgendo oltre tre milioni di persone entro il 2026, così da contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

L'obiettivo generale del progetto **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”** è legato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione. L'iniziativa prevede attività finalizzate ad accrescere il livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze digitali da parte dei cittadini, in modo che possano **raggiungere il livello di base definito secondo il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali minime richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere**. Il fine ultimo è quello di consentire loro un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche.

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è, infatti, lo sviluppo e il potenziamento della Rete dei servizi di facilitazione digitale sul territorio, nella convinzione che, se la formazione di competenze digitali è ineludibile per lo sviluppo sostenuto di una società attiva del XXI secolo, allora il territorio, i quartieri, le comunità locali e gli spazi pubblici devono prioritariamente accogliere servizi di assistenza per chi ha bisogno di supporto per godere dei propri diritti (servizi, informazioni, partecipazione), anche attraverso reti di punti di accesso pubblici assistiti, presidi di facilitazione digitale, e favorire l'inclusione sociale con e per l'utilizzo dei servizi digitali.

Oggi, i servizi di facilitazione digitale sono presenti in alcuni progetti regionali e in alcune città. Tuttavia, l'assenza di un disegno organico e di una diffusione capillare, duratura e di sistema del servizio su tutto il territorio, valorizzando gli spazi e le infrastrutture già presenti - per esempio biblioteche e scuole, ma anche centri giovanili e sociali - non solo comporta la mancanza del servizio in alcune aree territoriali,

ma soprattutto l'interruzione di iniziative virtuose che si sviluppano esclusivamente nell'ambito di un periodo limitato.

Pertanto, il progetto **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”** si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale.

Questa iniziativa, come evidenziato, è strettamente correlata con il Servizio civile digitale, verso attività di potenziamento delle azioni proattive degli enti pubblici e del terzo settore finalizzate alla massima inclusione digitale quale leva per l'inclusione sociale.

Alle Regioni e alle Province Autonome viene richiesto di elaborare un progetto che declini al livello dello specifico territorio l'iniziativa nazionale “Rete dei servizi di facilitazione digitale”, sulla base dei requisiti generali del servizio e di milestone e target allineati e collegati a quelli definiti a livello nazionale ed europeo.

Il team centrale del Dipartimento pianifica ed assicura l'esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi definiti e supporta le Regioni/Province Autonome nella definizione e attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, condivisione delle buone pratiche, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

1. Prototipo di punto di facilitazione digitale

1.1. Obiettivi e specifiche.

Il progetto “**Rete dei servizi di facilitazione digitale**” si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l’inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti, che mira a sviluppare le competenze digitali di base richieste per il lavoro, la crescita personale, l’inclusione sociale e la cittadinanza attiva, come definite nel quadro europeo DigComp. Il fine ultimo dell’intervento è rendere la popolazione target competente e autonoma nell’utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

Grazie ai servizi forniti dai punti di facilitazione digitale, descritti nel paragrafo 1.2, i fruitori vengono accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e seguendo l’approccio incrementale di apprendimento disegnato da DigComp rispetto alle sue aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell’autenticità delle informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (come ad esempio quelli relativi all’identità digitale, all’anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all’utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

Particolare attenzione viene prestata all’adozione di **modelli di apprendimento differenziati per età**. I modelli tradizionali che si concentrano solamente sull’apprendimento dei giovani non sono altrettanto efficaci quando applicati alla formazione degli adulti. La chiave è portare gli adulti in un luogo di apprendimento attivo, applicando metodologie didattiche mirate per età e profilo di utilizzo dei servizi online e offline, e quindi in tal senso considerare le specificità relative a concetto di sé, esperienza di utilizzo, disponibilità ad apprendere nuovi concetti e strumenti, orientamento all’apprendimento e motivazione interna.

Pertanto, il punto di facilitazione attua una didattica dove **i fruitori diventano il centro dell’apprendimento**, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo. Nello specifico:

- **le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento**, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia,
- **l’applicazione di quanto appreso avviene in presenza con eventuale affiancamento di canali online**, in quanto l’attività necessita l’attivazione di competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l’iniziativa mira ad un *apprendimento attivo di tipo “learning by doing”* per un’acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l’attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando l’approccio dell’apprendimento capovolto, i cittadini sono invitati ad accelerare l’apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti mentre i facilitatori massimizzano l’efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e

verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

1.2. I servizi

Le attività che caratterizzano i presidi di facilitazione digitale e che si basano sul quadro europeo DigComp sono:

- la **formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. *facilitazione*)**, erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza;
- la **formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona**, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc promuovendo percorsi personalizzati;
- la **formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi** utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. In questo caso il facilitatore può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale.

Queste tre tipologie di servizi possono essere variamente attivate e declinate a livello operativo presso ciascun punto di facilitazione digitale, **ad eccezione del servizio di assistenza personalizzata individuale (o *facilitazione*) che deve essere in ogni caso garantito in ciascun presidio.**

I servizi erogati presso i presidi (ed in particolare l'attività di facilitazione digitale) dovrebbero essere resi disponibili per **almeno 24 ore settimanali**, al fine di assicurare l'equità nell'accesso. Sono, tuttavia, ammesse eventuali previsioni di disponibilità del presidio per **tempi inferiori** a quelli raccomandati, **purché opportunamente motivate** anche in relazione alle caratteristiche del target potenziale dei punti di facilitazione (incluso la distribuzione geografica). Sempre al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, **è comunque favorito il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti.**

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione dell'intervento per concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, si raccomanda inoltre la previsione di **almeno 50 ore annuali di formazione sincrona**, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Anche in questo caso sono comunque ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima potenzialità di fruizione da parte del target di riferimento.

1.3. Il facilitatore digitale

I punti di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di **facilitatori digitali**. Si tratta di una figura funzionale ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

I facilitatori digitali, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, possono essere individuati oltre che tra il personale degli enti coinvolti anche attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio.

Inoltre, possono essere promosse sinergie con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione. In questo caso, tuttavia, la sinergia tra progetti è da intendersi come finalizzata al potenziamento dell'attività complessiva sul territorio, pertanto, i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del Servizio civile digitale non

concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

Per permettere a tutti i facilitatori, indipendentemente dal profilo di competenze individuale, di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, **il Dipartimento attiverà percorsi formativi volti a sviluppare le seguenti competenze specifiche:**

- competenze relative all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- competenze relative alle attività specifiche di didattica richieste sia per l'assistenza personalizzata che per la conduzione di micro-corsi. Le competenze richieste sono definite nel **quadro europeo delle competenze digitali per docenti e formatori** DigCompEdu relativamente all'area di competenza “Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti” e al livello di padronanza B1 (minimo in cui si hanno le competenze per sviluppare attività di apprendimento) e superiori;
- competenze per i cittadini come descritte nel **quadro europeo delle competenze digitali DigComp 2.1** e **DigComp 2.2**, relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (livello minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

Il percorso formativo promosso dal Dipartimento può essere integrato dalla Regione/Provincia Autonoma attraverso interventi formativi complementari volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio.

Nel caso di investimenti in **formazione asincrona** si raccomanda, infine, la **condivisione dei contenuti prodotti attraverso il sito web Repubblica Digitale al fine di promuovere lo scambio di buone pratiche e la sinergia tra esperienze di formazione.**

1.4 Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche

Da un punto di vista logistico, i punti di facilitazione digitale, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento, **devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità**, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es.URP,CUP, CAF,centri per l'impiego). Va favorita, rispetto alle specificità del territorio, l'attivazione di **punti di facilitazione digitale itineranti** sul territorio, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate, allo stesso modo dei presidi con sede fissa.

Per punto di facilitazione digitale itinerante può intendersi qualsiasi modalità, concordata con il Dipartimento, con cui si assicura la presenza periodica in un dato territorio. Possono rientrare in questa modalità presidi mobili (es. camper attrezzati), oppure team di facilitatori ospitati con frequenza periodica presso strutture dei comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività. I punti di facilitazione itineranti concorrono all'alimentazione del target relativo al numero di punti da attivare sul territorio.

Ciascun punto di “facilitazione digitale” deve avere una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps, specificando sempre qual è la velocità minima di connessione garantita nella struttura).

In particolare, ciascun punto di facilitazione deve essere dotato di **almeno due postazioni** (anche allestite con dispositivi mobili), dotate anche di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. È preferito l'uso di software open source.

Inoltre, per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale è necessario garantire il ricorso a locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate (es. impianto audiofonico e di

videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche etc.) anche messi a disposizione da enti pubblici o privati coinvolti nella rete limitatamente allo svolgimento delle attività previste.

1.5 La rete dei punti di facilitazione digitale

Ciascun punto di facilitazione deve essere strutturato in modo da essere strettamente collegato con gli altri punti di facilitazione dislocati sul territorio, già attivi o in via di realizzazione da parte della stessa Regione/Provincia autonoma o da altri enti pubblici e grazie all'intervento del terzo settore o di operatori privati. Ciò al fine di coordinare gli sforzi verso il raggiungimento di obiettivi comuni e di assicurare la massima capillarità dell'intervento e risposte coerenti ai bisogni dei cittadini.

I punti di facilitazione digitale concorreranno all'attivazione a livello nazionale della Rete di punti e servizi di facilitazione digitale, la cui mappa sarà accessibile dal sito web di Repubblica Digitale, in modo da svolgere attività sinergiche, assicurare un maggiore impatto sul territorio nazionale, ma anche promuovere lo scambio di conoscenze e il trasferimento di buone pratiche anche grazie al ricorso al sistema di knowledge management (cf. par. 1.6).

1.6 Gli strumenti di supporto

1.6.1. Il sistema di knowledge management

Il sistema di gestione delle conoscenze, o knowledge management, rappresenta un elemento essenziale per una efficace diffusione dei servizi di facilitazione digitale sul territorio nazionale, in quanto consente:

- la condivisione di best practice da parte degli enti, la raccolta di indicazioni a supporto dell'elaborazione dei bandi a livello locale che emergeranno nel corso del processo di progettazione e lo scambio di conoscenze utili soprattutto agli enti che progettano, per la prima volta, un servizio di facilitazione digitale;
- la comunicazione tra/con i diversi organi istituzionali coinvolti, favorendo la condivisione e l'accesso a materiale utile per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Lo strumento sarà messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale per tutti i soggetti coinvolti nell'attività di facilitazione digitale legata ai due progetti "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e "Servizio civile digitale".

1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale

Attraverso il sito web Repubblica Digitale il Dipartimento per la trasformazione digitale mette a disposizione un catalogo di corsi formativi in modalità asincrona a supporto della formazione dei facilitatori digitali e dei cittadini che si rivolgono ai punti di facilitazione digitale. Al fine di promuovere la condivisione e il riuso di materiale formativo, si raccomanda a ciascuna Regione/Provincia Autonoma di alimentare il catalogo con i materiali formativi in apprendimento asincrono (es. MOOC) eventualmente realizzati e finanziati nell'ambito del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale", oltre che ad avvalersi dei contenuti già disponibili a catalogo, così da massimizzare anche con questo strumento la condivisione e la valorizzazione delle buone pratiche.

1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale

Il Dipartimento mette a disposizione un sistema comune per il monitoraggio delle attività di facilitazione digitale svolte sul territorio, basato sulla raccolta ed elaborazione di dati utili a:

- monitorare lo stato di avanzamento delle attività e il raggiungimento di target e milestone;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- supportare l’elaborazione, da parte del Dipartimento, di valutazioni relative all’efficacia del servizio e di analisi d’impatto sui target di riferimento in relazione a diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.) incluso l’adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse.

Il sistema, condiviso con il progetto Servizio civile digitale, verrà alimentato dalla Regione/Provincia Autonoma, degli enti terzi e dei singoli facilitatori digitali - in funzione delle specifiche competenze attribuite a ciascuno - con i dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati e alle attività di facilitazione e formazione svolte rispetto ai cittadini ad opera dei facilitatori digitali. In particolare, tramite la gestione di un’apposita anagrafica, ciascun utente verrà riconosciuto come afferente al progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” o al progetto Servizio civile digitale e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

L’attività di valutazione dell’efficacia del servizio e l’analisi d’impatto sui target, a carico del Dipartimento, mira in particolare all’acquisizione di indicazioni e lesson learned a supporto dell’attivazione di meccanismi di miglioramento continuo legati all’intervento, che verranno condivisi e discussi con la Regione/Provincia Autonoma nel corso dei numerosi incontri di capacity building previsti, sempre a carico del Dipartimento.

1.7 Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale

Come evidenziato, il progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” presenta numerosi elementi di complementarità e sinergie con il progetto “Servizio civile digitale”, concorrendo entrambi al rafforzamento delle competenze digitali di base della popolazione italiana.

Il progetto Servizio civile digitale prevede il coinvolgimento dei giovani operatori volontari nel ruolo di facilitatori digitali all’interno di specifici programmi di intervento presentati, dagli Enti iscritti all’Albo di Servizio civile universale, nell’ambito del Programma Quadro definito dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile universale. I giovani operatori volontari del “Servizio civile digitale” possono, pertanto, collaborare allo svolgimento delle attività di facilitazione ed educazione svolte nell’ambito dei punti di facilitazione mirando a potenziare la portata complessiva degli interventi sul territorio.

Le modalità di attivazione da parte delle Regioni/Province Autonome di sinergie e forme di integrazione tra i due progetti sul territorio devono, tuttavia, tenere conto del fatto che i cittadini formati grazie all’intervento dei volontari del “Servizio civile digitale” non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio (come precisato al par.1.6.3), in quanto contribuiscono solo ai risultati del progetto nazionale Servizio Civile Digitale, secondo le regole indicate negli specifici Avvisi.

Per favorire il coordinamento tra la Regione/Provincia Autonoma e gli enti promotori dei progetti ammessi al “Servizio civile digitale”, il Dipartimento promuove l’interazione e scambio di informazioni, la rilevazione di eventuali anomalie e opportunità anche attraverso il ricorso a tavoli di lavoro sul territorio e incontri dedicati, agevolando la complementarità degli interventi e la loro coerenza rispetto all’indirizzo strategico comune.

2. Descrizione del progetto della Regione Puglia

Il progetto, oggetto del presente piano operativo, si inquadra nell'ambito della misura nazionale (investimento) 1.7.2 del PNRR "Reti di servizi di facilitazione digitale", seguendo il modello qui definito, come espresso in Introduzione, e in linea con gli obiettivi complessivi.

In questa sezione la Regione Puglia descrive come il progetto regionale intende soddisfare i requisiti dell'investimento nazionale, in particolare per quanto riguarda gli aspetti riportati nel seguito del documento. Tali aspetti sono contemplati anche nelle azioni successive di attuazione territoriale, attraverso convenzioni con soggetti intermedi e/o bandi verso amministrazioni locali o enti terzi, per le quali la Regione Puglia avvalersi del supporto fornito dal Dipartimento attraverso la raccolta di indicazioni e buone pratiche condivise nel sistema di knowledge management (par.1.6.1).

2.1. Contesto del progetto

Nel presente paragrafo è descritto il contesto di riferimento in termini di:

- specificità delle aree territoriali e della popolazione, con riferimento all'obiettivo progettuale, evidenziando i bisogni da soddisfare;
- esperienze da valorizzare ed eventuali lacune da colmare nella diffusione dei servizi della P.A. al cittadino;
- aspetti da potenziare e innovare, chiarendo la situazione di partenza dei punti di facilitazione digitale, se già presenti (attivi o in corso di attivazione) sia per iniziativa pubblica che privata e del terzo settore;
- modalità di integrazione e complementarietà con altri interventi attivi o programmati dalla Regione
- stakeholder attivi sul territorio si intende coinvolgere direttamente e indirettamente e in che modo, e il loro impatto atteso sul successo del progetto
- rischi e criticità progettuali interne ed esterne, indicando il livello e severità di rischio, e quali sono le azioni e gli approcci previsti per superarli.

SPECIFICITA' REGIONALI

Nel DESI 2022 l'Italia si colloca al 18° posto nella classifica degli Stati membri (punteggio 49,3 a fronte della media UE 52,3) guadagnando 2 posizioni rispetto al DESI 2021 e 7 posizioni rispetto al DESI 2020 (si veda **figura 1**). I progressi raggiunti nel punteggio DESI evidenziano quindi un avanzamento del paese a ritmi sostenuti, grazie ai passi in avanti effettuati negli ultimi 5 anni nello sviluppo delle reti, dell'e-government, nell'integrazione delle tecnologie digitali (Cloud).

Tuttavia, a penalizzare il nostro Paese è il fattore umano: rispetto all'anno scorso, infatti, quasi nulla è cambiato per quanto riguarda le competenze digitali, ambito che vede l'Italia ancora terzultima in Europa, con oltre la metà dei cittadini che non dispone nemmeno di competenze digitali di base. Ciò avviene nonostante le misure messe in atto in questi ultimi due anni per affrontare l'emergenza sanitaria – incluso il "voucher connettività" introdotto nel 2020 a sostegno delle famiglie meno abbienti – abbiano sollecitato una maggiore diffusione e frequenza dell'uso di Internet nei diversi ambiti della vita quotidiana.

“Dagli indicatori di quest'anno emerge che l'Italia sta colmando il divario rispetto all'Unione europea in fatto di competenze digitali di base; ancor oggi però oltre la metà dei cittadini italiani non dispone neppure di competenze digitali di base” (cfr Rapporto DESI 2022_Italy).

In particolare, l'Italia si colloca tra i paesi con punteggio più basso nella dimensione del capitale umano, collocandosi al 25esimo posto su 27 paesi, con un punteggio di 36,6 a fronte della media UE di 45,7, come evidenziato in **figura 2**.

“Solo il 46% delle persone possiede perlomeno competenze digitali di base, un dato al di sotto della media UE pari al 54 %”(cfr Rapporto DESI 2022_Italy)

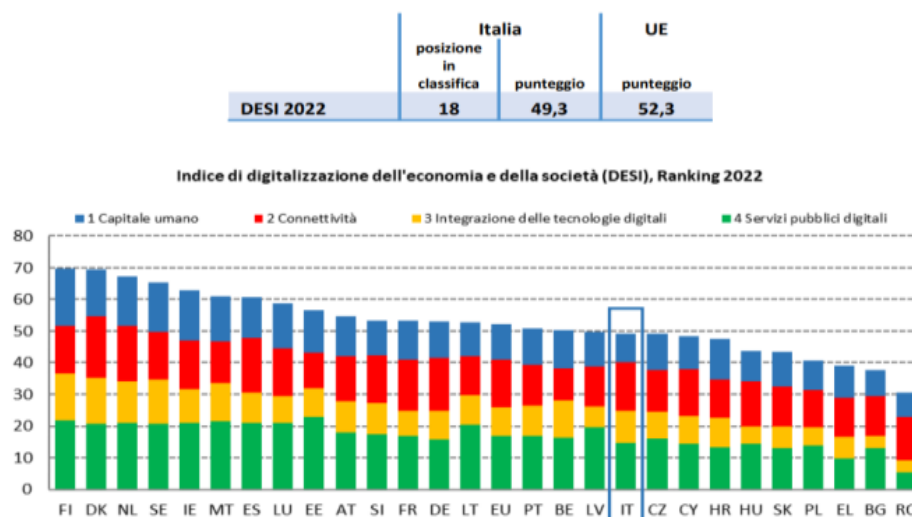


Figura 1 Collocazione Italia nel DESI 2022 (Tratto da Rapporto DESI Italy)

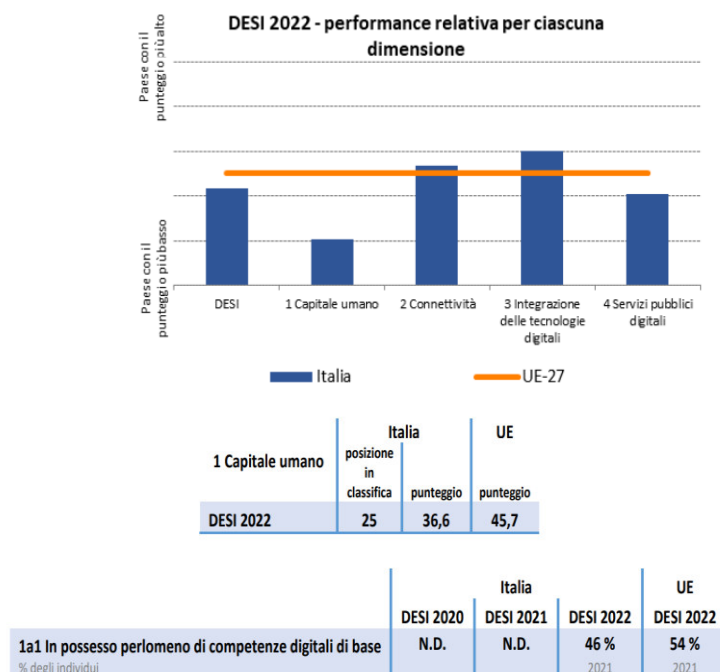


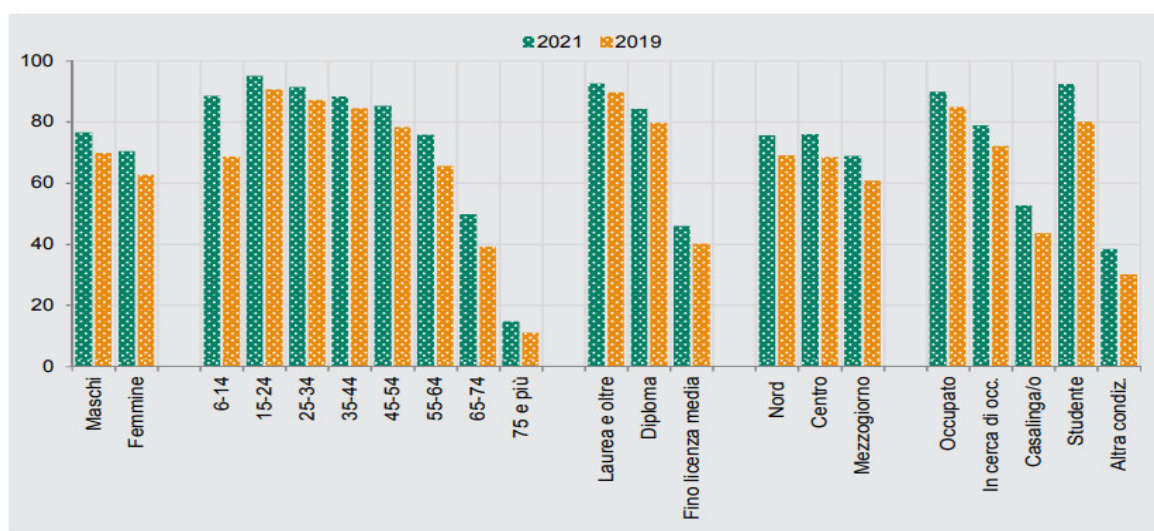
Figura 2 Performance relativa a ciascuna dimensione e specifica per capitale umano (Tratto da Rapporto DESI Italy 2022)

Nel 2021, il tasso di utenti regolari di Internet è risultato pari al 73,4 per cento (+4,4 punti percentuali rispetto al 2020 e +7,3 punti rispetto al 2019). L'incremento maggiore è stato tra i più piccoli (6-14 anni) e, a seguire, nella fascia tra i 55 e i 74 anni.

Le differenze per età restano tuttavia enormi, passando da quasi il 90 per cento tra chi ha meno di 44 anni al 32,8 per cento per le persone di 65 anni e più.

Le differenze di genere (76,5 per cento per i maschi e 70,4 per cento per le femmine) si concentrano nella fascia d'età dai 55 anni in su, mentre l'uso regolare del web raggiunge livelli elevatissimi tra le persone laureate (92,5 per cento), e si dimezza (45,9 per cento) tra coloro che hanno al massimo la licenza media.

Evidenti sono anche le differenze territoriali dalle quali emerge un ritardo delle Regioni del Mezzogiorno.



Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
(a) il titolo di studio è stato calcolato per le persone di 25 anni e più.

Figura 3 - Utenti regolari di internet per caratteristiche socio-demografiche, ripartizione geografica e condizione professionale. Anni 2019/2021 - Valori percentuali (Fonte ISTAT)

Essere utenti regolari di Internet, tuttavia, non significa aver acquisito la capacità di distinguere l'attendibilità delle fonti e dei contenuti informativi, né la consapevolezza del livello di sicurezza dei dispositivi in uso e, soprattutto, dei propri dati personali.

Sulla base delle indagini ISTAT, nel 2021, appena il 24 per cento degli utenti ha verificato l'autenticità delle informazioni o dei contenuti che considerava non veritieri o dubbi e il 37 per cento ha dichiarato di leggere l'informativa sulla privacy; soltanto il 35 per cento limita l'accesso alla propria geolocalizzazione e il 26 per cento verifica la sicurezza dei siti web prima di rilasciare i propri dati personali. Bassa attenzione che caratterizza anche gli internauti giovani tra i 16 e i 24 anni, tra i quali i valori sono comunque più elevati.

Anche in Puglia la crisi pandemica ha determinato una crescente necessità di digitalizzazione della società nel suo complesso, sia per seguire la didattica a distanza che per svolgere alcune attività lavorative (smartworking) o usufruire di servizi pubblici e privati.

Il principali indicatori statistici relativi al livello di digitalizzazione dell'economia e della società in Puglia esprimono quindi un contesto molto dinamico, che si attesta comunque al di sotto della media italiana e resta quindi ancora distante dalla media europea.

Come noto, al momento, non si dispone a livello regionale di indicatori che mostrino in modo specifico il grado complessivo di competenze digitali possedute dalla popolazione e che possano essere il corrispondente di quanto recentemente inserito nel DESI europeo.

Un tentativo in tal senso è stato effettuato da qualche anno dall'Osservatorio Agenda Digitale del Politecnico di Milano, con la precisazione che gli indicatori usati per replicare il DESI a livello regionale, a causa di indisponibilità di dati comparabili, non sono esattamente gli stessi adoperati per il DESI a livello di Stato membro.

Il dato regionale è attualmente disponibile si riferisce al posizionamento della Puglia nel DESI 2021 (dati 2020), riportato nel grafico di [Figura 4](#).

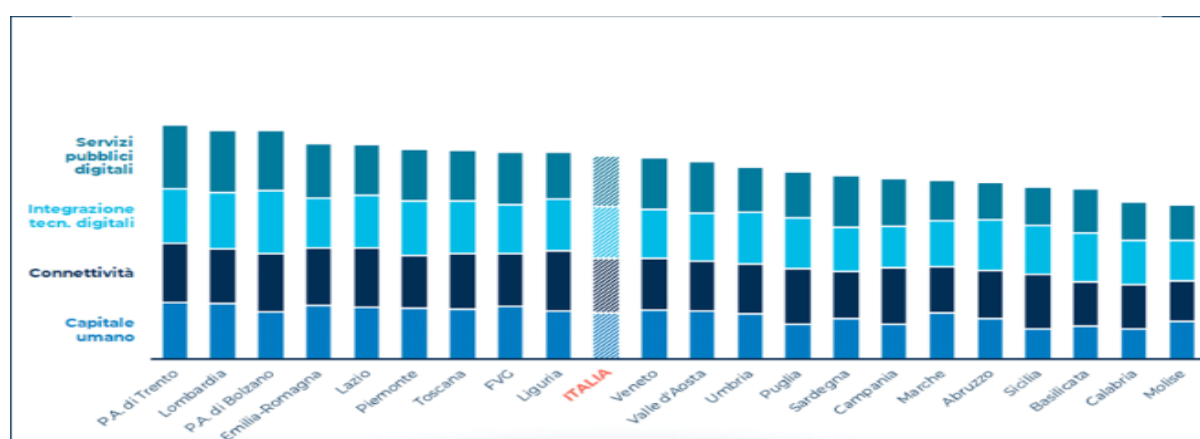


Figura 4 Tabella DESI regionale 2021 - elaborato dall'Osservatorio Agenda Digitale del Politecnico di Milano

A livello regionale, la percentuale degli individui che possiedono un livello elevato di **competenze digitali** si raggruppa prevalentemente nel Nord Italia. Al contrario, si nota un minor numero di individui che detengono competenze digitali elevate in Sicilia (+14,4%), Campania (16,6%), Calabria (16,7%), Basilicata (17,8%) e Puglia (18%) (elaborazione dati Impresa Lavoro su dati Istat 2020 – campione per 100 persone di età 16-74 anni).

Nel territorio regionale vi sono significative differenze nell'accesso ad Internet da parte dei cittadini che derivano da tre fattori principali: l'età, il genere, ed il titolo di studio e le condizioni di vita e di lavoro, contesto territoriale e socio-culturale di riferimento.

Le fasce d'età risultano essere un fattore importante: con l'aumento degli anni, infatti, il livello di competenze digitali diminuisce.

Gli anziani, chi possiede un basso titolo di studio, i disoccupati, i soggetti fragili con disabilità e le donne all'interno di tale categoria sono tutti soggetti a rischio di esclusione sociale nelle sue varie forme, inclusa l'esclusione digitale.

La [Figura 5](#) della pagina seguente (ARTI Puglia - Istant Report Competenze digitali – ottobre 2022) evidenzia come il **grado di utilizzo di Internet** nelle regioni italiane è comparabile a quanto avviene nel resto d'Europa (79% vs. 81,4% il confronto tra le due medie), così come vi è bassa variabilità tra le percentuali riferite alle diverse regioni – si va dal 70% di Puglia e Sicilia all'84% di Valle d'Aosta e Liguria. Differenze significative vi sono invece nell'utilizzo che viene fatto di Internet: in Italia, in media, la percentuale di individui che lo utilizza in maniera più avanzata per obblighi e servizi pubblici è circa la metà di quanto avviene nel resto dell'UE (34% vs. 63,8%). Anche la regione italiana con la miglior performance, la Provincia Autonoma di Bolzano, mostra un divario di quasi 17 punti percentuali

rispetto alla media europea. Si osservano, inoltre, maggiori differenze tra le regioni (si va dal 47% della P.A. Bolzano al 25% di Campania, Calabria e Puglia). Com'era da attendersi, vi è una relazione piuttosto stretta tra competenze di base e competenze avanzate, nell'accezione utilizzata in questa analisi.

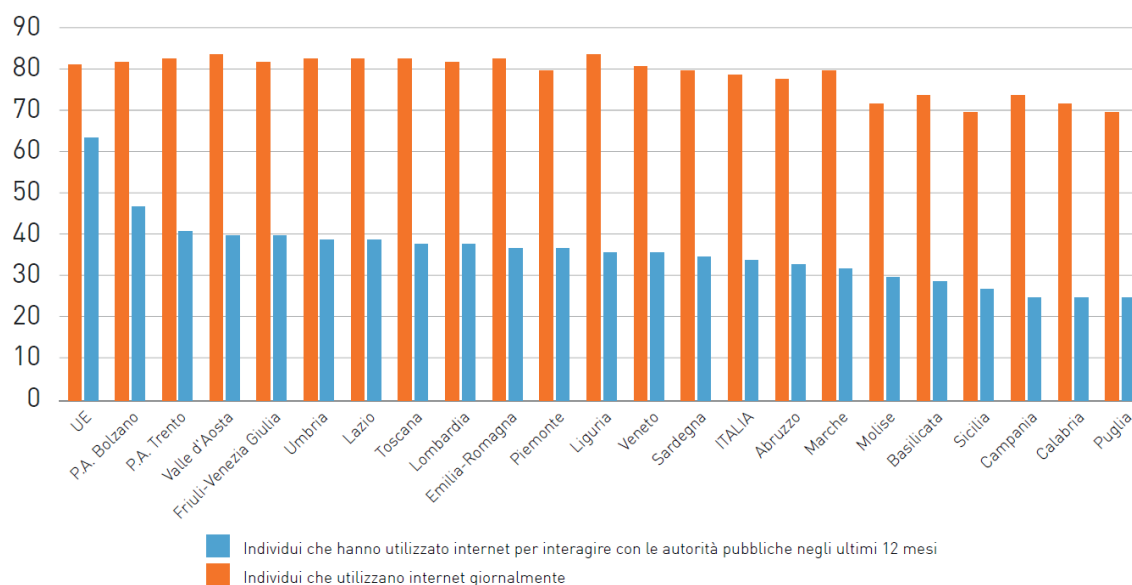


Figura 5 – Individui che utilizzano internet: regioni italiane, media Italia, media UE. Anno 2021.
Elaborazione ARTI Puglia su dati EUROSTAT

Tuttavia, occorre evidenziare che secondo i dati dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) riferiti al 2019, il 95,7% delle famiglie pugliesi è stato raggiunto dalla **connessione a banda larga**, attestandosi tra i valori più elevati in Italia, e l'82,3 e il 42,9 per cento è stato raggiunto rispettivamente da quella veloce e ultraveloce¹ (contro il 66,0 e 34,5 per cento della media nazionale). Inoltre, circa il 70 per cento dei comuni pugliesi è stato raggiunto dalla banda larga veloce.

Sono stati inoltre ottenuti buoni traguardi in termini di erogazione di **servizi e-procurement e di e-government**: la Puglia è la 5° regione italiana per presentazione elettronica delle offerte in bandi di gara sopra soglia e quasi 8 imprese pugliesi su 10 hanno avuto rapporti online con la PA nel 2020.

Il territorio pugliese, inteso sia sul piano dei modelli di antropizzazione che sul piano delle diverse caratterizzazioni del tessuto sociale, economico, socio-culturale e demografico, è connotato da una forte eterogeneità derivante dalla ricchezza di paesaggi, caratterizzazioni produttive dei territori, livello di sviluppo, tasso di emigrazione interna, età e reddito medi, livello di scolarizzazione. I suddetti elementi possono presentare un delta significativo anche in contesti insistenti nella stessa provincia, se non, addirittura, nello stesso Comune.

Ciò implica, ad esempio, che se a Bari, città capoluogo di regione, le fasce di popolazione maggiormente esposte a situazioni di deep digital divide sono rappresentate prevalentemente da soggetti in condizione di generalizzato svantaggio (popolazione anziana, che vive in stato di fragilità emotiva e solitudine, popolazione straniera, prevalentemente di sesso femminile), nei contesti rurali, nelle aree interne, o nei piccoli borghi marini o collinari, il digital-divide rappresenta solo una delle declinazioni di una disuguaglianza socio-culturale in termini di cittadinanza attiva, adesione a processi partecipativi, ricerca attiva del lavoro e fruizione dei servizi della PA, meno profondo, ma molto più trasversale, con una maggiore pervasività del gender digital divide. Occorre, inoltre, sottolineare che emergono sempre più chiari i segnali di nuove forme di povertà educativa anche nella popolazione giovane scolarizzata, che pur facendo un uso frequente e ricorrente di dispositivi digitali (essendo in grado di usare social network, fare acquisti on-line e utilizzare le tecnologie digitali a fini ludici) non

sono in grado di esercitare forme più strutturate di cittadinanza digitale; dunque, non sono capaci di attivare uno Spid, consultare una piattaforma della PA, pagare un servizio comunale etc.

Al 31 dicembre 2020, data di riferimento della "Terza Edizione del Censimento permanente ISTAT della popolazione" (15 marzo 2022) in Puglia si contavano 3.933.777 residenti.

Il 51% della popolazione pugliese vive nei territori dell'Area Metropolitana di Bari e nella Provincia di Lecce, che ricoprono il 34,1% dell'intero territorio regionale e in cui si registrano i più elevati valori di densità di popolazione. In particolare, nell'area metropolitana di Bari risiedono 318,5 abitanti ogni km² a fronte dei 201,3 della media nella regione. All'opposto, il territorio della Provincia di Foggia, a maggior caratterizzazione rurale, copre il 35,9% della superficie regionale e presenta il più basso livello di densità, con un valore pari a 86 abitanti per km².

PROSPETTO 1. POPOLAZIONE CENSITA AL 31.12.2019, POPOLAZIONE CALCOLATA AL 31.12.2020, AGGIUSTAMENTO STATISTICO CENSUARIO, POPOLAZIONE CENSITA AL 31.12.2020 E VARIAZIONE 2020-2019 PER PROVINCIA. Valori assoluti

PROVINCE	Popolazione censita al 31.12.2019	Popolazione calcolata al 31.12.2020	Aggiustamento statistico censuario	Popolazione censita al 31.12.2020	Variazione censuaria 2020-2019
	P19	P19+ST(*)	AG	P19+ST*+AG	
Bari	1.230.205	1.223.928	6.230	1.230.158	-47
Barletta-Andria-Trani	384.801	382.700	-1.609	381.091	-3.710
Brindisi	385.235	382.644	-698	381.946	-3.289
Foggia	606.904	601.533	861	602.394	-4.510
Lecce	782.165	778.005	-1.775	776.230	-5.935
Taranto	563.995	560.232	1.726	561.958	-2.037
PUGLIA	3.953.305	3.929.042	4.735	3.933.777	-19.528

* saldo totale (ST) della dinamica demografica (Saldo naturale + Saldo migratorio) del Bilancio demografico 2020

Figura 6. Popolazione pugliese. Fonte Terza Edizione del Censimento permanente ISTAT della popolazione

Quanto alla struttura per genere dei residenti, questa si caratterizza per una maggiore presenza della componente femminile.

PROSPETTO 4. POPOLAZIONE RESIDENTE PER GENERE. Censimenti 2020 e 2019. Valori assoluti e composizione percentuale

	2020	2019
Valori assoluti		
Femmine	2.020.524	2.029.773
Maschi	1.913.253	1.923.532
TOTALE	3.933.777	3.953.305
Valori %		
Femmine	51,4	51,3
Maschi	48,6	48,7
TOTALE	100,0	100,0

FIGURA 1. PIRAMIDE DELLE ETÀ DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE, PUGLIA E ITALIA. Censimento 2020. Valori percentuali

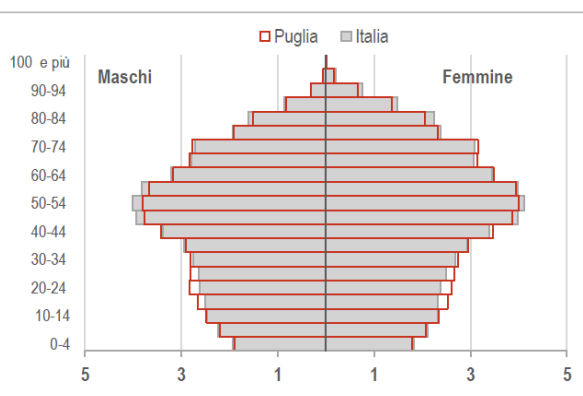


Figura 7 Popolazione pugliese per genere ed età. Fonte Terza Edizione del Censimento permanente ISTAT della popolazione

Quanto al grado di istruzione, tra il 2011 e il 2019 il livello dell'istruzione nella regione Puglia è nettamente migliorato, in linea con quanto si registra a livello nazionale.

Si segnala che al 31 dicembre 2019:

- il 31,5% della popolazione di riferimento possiede un diploma di scuola secondaria di secondo grado o di qualifica professionale,
- il 18,5% la licenza elementare e il 31,6% la licenza di scuola media.
- Le persone con un titolo terziario e superiore sono invece il 12,1%, mentre i dottori di ricerca pari allo 0,3%.
- Le persone analfabete rappresentano l'1,0% della popolazione di 9 anni e più mentre gli alfabeti privi di titolo di studio sono il 5,2%

Un'altra dinamica importante in atto da considerare è quella del calo demografico.

Tra il 2019 e il 2020 la popolazione pugliese diminuisce indistintamente in tutte le province e soprattutto nella provincia di Lecce, che registra anche il maggiore decremento in termini assoluti (- 5.935 residenti). Si tratta di un trend, anche più marcato della media nazionale, ulteriormente accentuato dalla pandemia da Covid-19, che è destinato a crescere anche nei prossimi anni, nei quali si assisterà anche ad un progressivo invecchiamento della popolazione e ad una consistente diminuzione della popolazione in età attiva.

Ai fini della presente analisi è utile anche considerare, come ulteriore fattore di influenza per la costruzione dei fabbisogni della popolazione in tema di competenze digitali, lo stato della componente "Mobilità", (Dati Istat SDG – orizzonte temporale 2012/2019).

La percentuale di famiglie che dichiarano difficoltà di collegamento con mezzi pubblici nella zona in cui risiedono evidenzia un peggioramento circa il grado di soddisfazione della popolazione di riferimento. Tale percentuale passa infatti dal 25,4% al 30,6%, dato, quest'ultimo, inferiore a quello nazionale (33,5%).

Per quanto attiene agli spostamenti con mezzi privati permane negativo l'andamento del dato relativo alle persone che si spostano abitualmente per raggiungere il luogo di lavoro solo con mezzi privati. Il dato passa, infatti, dal 70,4% del 2012 al 73,9% del 2019.

Il dato circa la percentuale di lavoratori, scolari e studenti di 3 anni e più che utilizzano il treno abitualmente per recarsi al lavoro, asilo e scuola mostra un incremento, passando dall'6,0% (2012) al 3,6% (2019), dato che tuttavia si attesta al di sotto della media italiana pari al 5,2%.

In tal senso occorre tener presente che circa un quarto della popolazione pugliese, pari a 1.006.406 (Censimento ISTAT marzo 2022) risiede nei 139 comuni delle cd "**aree interne**" (**Gargano - Monti Dauni - Alta Murgia - Sud Salento**), che sono caratterizzate da contesti di marginalizzazione socio-economica e culturale, oltre che da importanti fenomeni di calo demografico.

Si tratta di comunità di piccolissime dimensioni, collocate in aree geografiche periferiche rispetto ai centri urbani di medie e grandi dimensioni, spesso degradate ed impoverite da un passato di sfruttamento dei territori, impervie o accidentate sotto il profilo geomorfologico, che non consente agevoli e rapidi collegamenti interni. Territori fragili, distanti dai centri principali di offerta dei servizi essenziali e troppo spesso abbandonati a loro stessi: il forte spopolamento del territorio comporta notevoli difficoltà nella sostenibilità dei servizi essenziali da erogare alla popolazione residente (istruzione, assistenza sanitaria, commercializzazione dei prodotti, trasporti). Sono insufficienti i servizi scolastici e di istruzione sia nella scuola primaria che secondaria. I giovani, costretti in massima parte al pendolarismo verso il Comune capoluogo, sono fortemente penalizzati dai servizi di mobilità del tutto insufficienti. Tali problematiche influiscono anche sui tassi di abbandono scolastico e dispersione.

In queste aree sono insufficienti i servizi di assistenza alla popolazione anziana, sempre crescente, che spesso non ha più vicino il nucleo familiare a causa del processo di spopolamento. Sono insufficienti i servizi essenziali di welfare (a carattere diurno e semiresidenziale), con particolare riferimento ai servizi per gli anziani, per la prima infanzia, per i giovani e per le persone con disabilità.

Anche i servizi sanitari sono insufficienti, con tempi di percorrenza per il primo soccorso troppo lunghi a causa di precario o impervio assetto viario e mobilità interna disagiata per scarsità dei collegamenti del trasporto pubblico locale.

In queste aree si registrano anche i tassi di inoccupazione e disoccupazione più alti, soprattutto giovanile e femminile ed un elevato Digital divide, causato anche dall'assenza della banda larga nei comuni più interni. Le bassissime competenze digitali di cittadini imprese e PP.AA. alimentano ancor di più l'esclusione sociale ed occupazionale e le difficoltà di accesso all'intero patrimonio di informazioni sul web.

Alla luce dei dati sopra rappresentati, l'obiettivo prioritario del presente piano operativo, che si propone per la prima volta sul territorio pugliese, è la messa in atto di strategie volte, in primis, a garantire una distribuzione il più possibile massiva e capillare, omogenea e mirata dei punti di facilitazione digitale, che tuttavia tenga conto anche dei bisogni emergenti nei diversi contesti territoriali e socio-culturali in cui tali punti saranno collocati.

In questo senso, trattandosi di un'iniziativa del tutto nuova per la nostra regione e non potendo far riferimento a pregresse rilevanti esperienze sperimentate sul territorio, il ruolo attivo degli enti locali diviene fondamentale per garantire il raggiungimento dei target di progetto.

In particolare i Comuni, sia come organizzazioni sociali che come enti di governo del territorio, sono maggiormente in grado di riconoscere e rappresentare i fabbisogni della propria comunità, pertanto il coinvolgimento attivo e partecipato delle amministrazioni locali nella definizione e realizzazione del presente progetto è ritenuto prioritario ai fini della sua buona riuscita: il fatto che siano le PA locali a promuovere iniziative di e-inclusion è quindi un valore aggiunto importante.

Rivestono un ruolo chiave anche i soggetti intermediari del terzo settore, che già sono coinvolti nella co-progettazione di iniziative analoghe o simili e lavorano costantemente con le fasce sociali più deboli e svantaggiate e spesso gestiscono per conto degli enti locali luoghi e spazi di aggregazione socio-culturale, ovvero forniscono servizi socio-sanitari, assistenziali alla popolazione, e possono quindi concorrere al conseguimento dell'obiettivo trasversale di rimuovere gli ostacoli emotivi, psicologici, e fisici dei cittadini destinatari affinché partecipino proattivamente alle iniziative proposte.

Il fabbisogno individuato è infatti preliminare e prodromico all'innalzamento delle competenze digitali dei destinatari, in quanto risiede nel più generale fabbisogno di inclusione sociale, partecipazione e pro-attività alla fruizione delle opportunità offerte dai punti di facilitazione digitale. Al fine di garantire omogeneità e capillarità nella diffusione territoriale dei punti di facilitazione digitale saranno coinvolti prioritariamente i Comuni, così come già aggregati territorialmente in "**Ambiti Sociali di Zona**" (coincidenti coi distretti socio-sanitari), all'interno dei quali vi sono enti locali titolari di luoghi pubblici e spazi di aggregazione e animazione socio-culturale già operativi sul territorio (es. laboratori urbani/luoghi comuni, biblioteche/community library, centri anziani, factory di comunità digitali) che potrebbero essere scelti o candidati quali centri di facilitazione digitale. In tali contesti sarà più agevole declinare l'erogazione del servizio di facilitazione digitale nelle modalità e tempistiche più appropriate al soddisfacimento degli specifici fabbisogni del bacino di utenza di riferimento.

In Puglia sono **45 gli Ambiti Territoriali** di cui sopra, nei quali al 1° gennaio 2022 si registra complessivamente una popolazione residente, **appartenente alla fascia di età 18-74 anni**, di **2.828.254 persone** che, suddivise nei vari bacini di utenza di ciascun Ambito, comprendono da un minimo di 31.261 abitanti ad un massimo di 136.502 abitanti (Bari), con una media di 62.850 abitanti per ambito nella fascia di età indicata, potenzialmente raggiungibili, fisicamente o da remoto, dai servizi di facilitazione digitale.

ESPERIENZE DA VALORIZZARE

Sebbene, come anzidetto, la Puglia non possieda esperienze pregresse o buone pratiche rilevanti da valorizzare per la costruzione del presente piano operativo, occorre comunque evidenziare che la politica regionale ha da tempo predisposto le basi per la realizzazione degli obiettivi di inclusione digitale e cittadinanza attiva digitale per la popolazione pugliese, rimuovendo gli ostacoli di ordine economico e sociale che di fatto limitano la conoscenza e determinano una discriminazione sul piano sociale, economico e culturale.

La Regione Puglia considera l'accesso ad internet uno strumento fondamentale di sviluppo umano e di crescita economica e sociale, anche in virtù di quanto disposto dall'articolo 14 della **Legge Regionale 24 luglio 2012, n.20 (Norme sul software libero, accessibilità di dati e documenti hardware documentato)** in materia di cittadinanza attiva.

Con la **Legge Regionale 6 agosto 2021, n.32** la Regione Puglia ha riconosciuto il diritto di tutti i cittadini di accedere a Internet ed ha promosso iniziative e investimenti (ad es. contributi economici alle fasce sociali più deboli per concorrere al pagamento del canone di abbonamento per la rete internet, o per l'acquisto dei dispositivi di primo accesso, attività di informazione, sensibilizzazione e formazione) per la diffusione della cultura digitale tra i cittadini.

Nel corso dell'ultimo settennio, la Regione Puglia ha anche avviato un profondo percorso di trasformazione digitale allo scopo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità dei servizi pubblici digitali erogati e da erogare a cittadini e imprese del proprio territorio.

I programmi operativi "Puglia Login" e "Puglia Digitale" hanno trasformato numerosi interventi strategici in percorsi digitali concreti, portando la Regione Puglia ad essere tra le prime Regioni italiane in tema di digitalizzazione della PA.

In particolare, a partire dal 2019, la Puglia ha approvato la programmazione triennale in materia di Agenda Digitale, denominata "**Puglia Digitale**", che costituisce l'evoluzione di quanto già sperimentato con l'azione Pilota "Puglia Login", ed è incentrata sull'accelerazione della digitalizzazione dei servizi ai cittadini e alle imprese su tutto il territorio regionale. Tale azione è in coerenza con il modello strategico tracciato dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA.

Con l'approvazione del **Piano Triennale di Riorganizzazione Digitale 2022-2024** (D.G.R n.791 del 30/05/2022), la Regione Puglia intende completare e consolidare il processo di transizione digitale già avviato, introducendo anche importanti elementi di novità connessi alla convergenza con gli obiettivi ed i target previsti dal PNRR "Italia Digitale 2026",

In linea con le raccomandazioni specifiche per paese, la proposta di **Programmazione FESR FSE + 2021-2027 della Puglia, adottata dalla Giunta regionale con Deliberazione n.556 del 20 aprile 2022** (attualmente all'attenzione dei Servizi della Commissione Europea) intende proseguire il processo di trasformazione digitale avviato nel corso del ciclo di programmazione 2014-2020, per accrescere la diffusione delle ICT nel settore pubblico, nelle imprese e nei cittadini, anche attraverso il rafforzamento delle competenze digitali.

Smart Puglia 2030 è la strategia di specializzazione intelligente proposta dalla Regione Puglia, adottata con Deliberazione della Giunta Regionale n. 569 del 27/04/2022.

Tale Strategia prevede per il sistema regionale, in termini di sfide e opportunità, quattro grandi "driver del cambiamento", tra cui vi è quello relativo agli investimenti per lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione per la società, individuando gli ambiti di intervento su cui investire per promuovere la transizione digitale nella nostra regione, in primis quello delle conoscenze e delle competenze digitali per la fruizione di servizi pubblici e privati.

A ciò si aggiungono le seguenti progettualità previste dall'agenda digitale pugliese:

- **Gatekeeper:** punta sull'applicazione di tecnologie avanzate dell'informazione e della comunicazione (TIC) per affrontare la sfida del miglioramento della qualità della vita dei cittadini, dimostrando al contempo i suoi significativi guadagni di efficienza nell'erogazione di servizi sanitari e assistenziali. E' rivolto a cittadini over 55, per l'utilizzo gratuito delle app Samsung Health e Samsung Gatekeeper Health per il monitoraggio degli stili di vita, e agli utenti sanitari over 65 che verranno monitorati con appositi dispositivi per il controllo di parametri collegati alla specifica patologia (tali dispositivi verranno distribuiti gratuitamente tramite le strutture sanitarie coinvolte nel progetto);
- **Competenze in campo:** iniziativa in corso, promossa dalla Regione Puglia e dal Dipartimento della Funzione Pubblica nell'ambito del Progetto "Competenze digitali per la PA"(finanziato dal PON Governance e capacità istituzionale 2024-2020) mira a favorire l'inserimento, nel sistema di interventi di rafforzamento della capacità amministrativa, organizzativa e digitale della PA della Regione Puglia, della metodologia e dei contenuti formativi previsti nel modello di competenze digitali del Syllabus definito dal Dipartimento della funzione pubblica, contribuendo al superamento del divario digitale;
- **PugliaScuola+** L'iniziativa prevede l'ampliamento dell'offerta formativa degli istituti scolastici, in ambito digitale. L'obiettivo è il rafforzamento delle competenze di base ma anche il potenziamento delle discipline STEM (science, technology, engineering and mathematics) o digitali.

Nell'ambito di tale quadro generale di riferimento la promozione e realizzazione di una Rete regionale di Punti di Facilitazione digitale potrà evidentemente contribuire concretamente nel favorire e potenziare direttamente o indirettamente e in modo trasversale ed orizzontale il raggiungimento degli obiettivi di tali programmi o progetti strategici regionali per la trasformazione digitale di imprese e istituzioni pubbliche per lo sviluppo capitale umano nel settore ICT e l'inclusione digitale.

Si ritiene quindi che l'integrazione e la complementarietà tra le strategie, i programmi e le iniziative regionali, già realizzate o in corso di realizzazione, possano favorire l'implementazione più rapida, diffusa e massiva possibile della rete dei servizi di facilitazione digitale sul territorio regionale, ai fini del raggiungimento del target regionale.

Come anzidetto, trattandosi per la Puglia di una progettualità del tutto nuova e considerato quindi l'elevato numero di nuovi punti da implementare, il presente piano si concentra, prevalentemente sulla valorizzazione delle iniziative regionali e locali per individuare i possibili luoghi, quali centri di erogazione servizi al cittadino o spazi di aggregazione socio-culturale, che potrebbero essere candidati quali punti di facilitazione digitale, come di seguito descritte (a titolo meramente indicativo e non esaustivo).

- **"Luoghi Comuni":** iniziativa avviata dalla Regione Puglia nel 2018 nell'ambito delle Politiche Giovanili, in prosecuzione della precedente esperienza dei Laboratori Urbani del progetto "Bollenti Spiriti", e recentemente rinnovata attraverso la nuova iniziativa di **"Galactica"** (avviata a luglio 2022), ha messo in rete giovani ed Enti locali/Enti pubblici finanziando progetti rivolti al territorio e alle comunità per valorizzare il patrimonio pubblico sottoutilizzato, attivando le Organizzazioni giovanili del Terzo Settore pugliesi per rispondere alle esigenze delle comunità locali, attraverso la rivitalizzazione degli spazi pubblici presenti sul territorio pugliese (dal palazzo storico alla scuola, dall'ufficio alla villetta comunale, dalle stazioni alle palestre) con progetti di innovazione sociale, tra cui anche progetti di facilitazione digitale. Attualmente risultano avviati 61 progetti di riattivazione di spazi pubblici - ulteriori 41 in corso di assegnazione o ritirati - che risultano dislocati territorialmente in tutte le province pugliesi in maniera diffusa e abbastanza omogenea.
- **Community Library (Biblioteca di Comunità):** Il cuore pulsante della vita culturale di ogni comunità è la biblioteca e da questa semplice idea la Regione Puglia ha avviato un innovativo progetto che

riconosce in questi luoghi un distretto di coesione e partecipazione sociale, centro nevralgico della vita culturale comunitaria. Il bando Community Library ha finanziato 113 progetti proposti da enti locali pugliesi. La totalità dei progetti presentati ha puntato ad un intervento sistematico al fine di sostenere la realizzazione delle biblioteche di comunità. Attraverso il sostegno della Regione Puglia, gli enti beneficiari hanno potuto implementare la godibilità dello spazio destinato a questi presidi culturali con il recupero di immobili e il restauro di beni di interesse storico-artistico, accrescendo la loro funzionalità mediante la dotazione di strumenti, arredi e attrezzature adeguate e innovative. Attualmente sono 123 presidi di comunità attualmente attivi, dislocati territorialmente nella Città Metropolitana e nelle province pugliesi in maniera abbastanza diffusa e omogenea.

- **Piano Attuativo Regionale del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL)**, adottato dalla Regione Puglia con Deliberazione di Giunta del 28 febbraio n.261 nell'ambito della Missione 5, Componente 1, del PNRR, dedicata alle politiche attive del lavoro. Le azioni strumentali all'attuazione del programma intendono conseguire, tra i principali obiettivi:
 - la capillarità e prossimità dei Centri per l'impiego (vedasi figura 8) attraverso la istituzione di punti unici di accesso, che prevedono l'accentramento, in un unico luogo, dei servizi di collocamento, formazione, aiuto e sostegno (è anche prevista, l'apertura di 20 nuovi uffici, collocati presso altre amministrazioni pubbliche, 15 sportelli mobili e 4 nuove sedi per la erogazione dei Servizi per il lavoro all'interno del territorio regionale);
 - il rafforzamento dell'offerta di servizi digitali, in forma complementare e non sostitutiva dei luoghi fisici di accesso ai servizi da parte dell'utenza.

Si consideri, a tal riguardo, la platea dei soggetti potenzialmente raggiungibili per il raggiungimento del target regionali di facilitazione digitale: nel Biennio 2019-2020 sono stati complessivamente 162.132 i soggetti presi in carico dai 44 CPI attivi nel territorio pugliese.

- Provincia di Foggia: n. 7 CPI (Manfredonia, Cerignola, Foggia, Ascoli Satriano, San Severo, Lucera, Vico Del Gargano);
- Area Metropolitana di Bari: n. 13 CPI (Acquaviva delle Fonti, Altamura, Bari, Bitonto, Casamassima, Corato, Gioia del Colle, Modugno, Molfetta, Monopoli, Noci, Rutigliano, Triggiano)
- Provincia di Brindisi: n. 4 CPI (Brindisi, Francavilla Fontana, Mesagne*, Ostuni)
- Provincia di BAT; n. 4 CPI (Andria, Bisceglie, Barletta, Canosa di Puglia)
- Provincia di Lecce: n. 10 CPI (Campi Salentina, Casarano, Galatina, Gallipoli, Lecce, Maglie, Martano, Nardò, Poggiardo, Tricase)
- Provincia di Taranto: n. 6 CPI (Castellaneta, Grottaglie, Manduria, Martina Franca, Massafra, Taranto)

Figura 34: Distribuzione territoriale dei CPI pugliesi

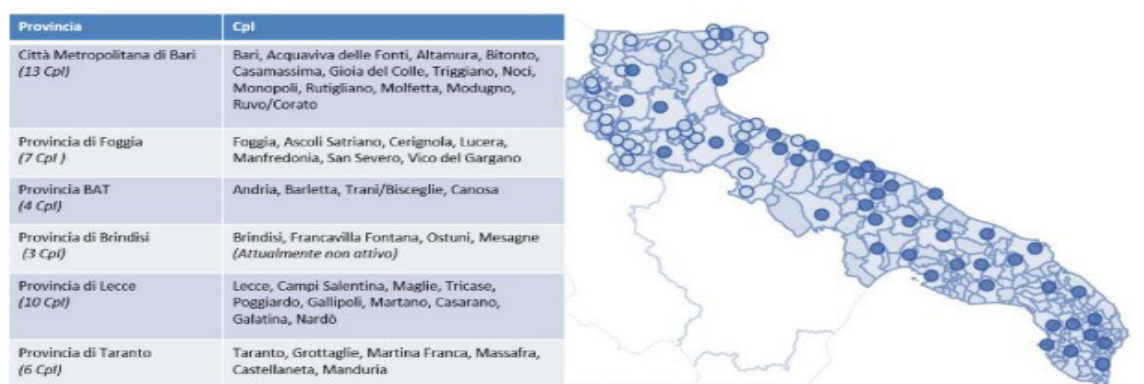


Figura 8 – Distribuzione territoriale dei CPI in Puglia. Fonte: Piano Operativo GOL.

- **Servizio Civile Digitale** - nel 2021 in Puglia è stata avviata la prima fase sperimentale con il primo Avviso, pubblicato a maggio 2021, che ha finanziato 16 programmi (sui 20 presentati), da realizzare nelle sedi pugliesi, con il coinvolgimento di 95 volontari nell'attività di facilitazione ed educazione digitale presso sedi istituzionali di formazione, università, scuole, centri professionali ma anche

nelle biblioteche, nei punti di incontro delle associazioni, centri famiglia, parrocchie, oratori, strutture residenziali e semiresidenziali per anziani o cittadini con patologie, strutture ospedaliere e dipartimenti sanitari delle ASL. Nell'ambito di tale sperimentazione la Regione Puglia ha anche promosso un'azione di coordinamento e facilitazione tra gli enti di Servizio Civile Universale (SCU) presenti sul territorio per presentare progetti in maniera coordinata. Le attività di facilitazione digitale dei volontari SCU saranno infatti rese disponibili anche presso gli sportelli di erogazione dei servizi comunali, dei servizi sanitari, come gli sportelli CUP e quelli dedicati alle prenotazioni/pagamento dei ticket. Sono previsti anche dei punti di facilitazione itineranti, pensati per raggiungere i territori dei piccoli comuni e delle zone più periferiche nonché le categorie di cittadini più fragili come gli anziani. Molti dei progetti finanziati hanno, infatti, l'obiettivo di potenziare l'utilizzo dei servizi digitali pubblici, inclusi quelli sanitari per gli utenti dei servizi di telemedicina e il personale addetto all'assistenza medica. L'intento generale è anche realizzare una stretta integrazione delle azioni di educazione, alfabetizzazione e facilitazione digitale con gli interventi di contrasto alla povertà educativa.

Altre iniziative degne di considerazione ai fini dell'integrazione con la presente Misura PNRR sono le seguenti:

- **Estrazione dei Talenti – Factory Comunità digitali, innovativa ed inclusive:** attraverso tale intervento la Regione Puglia, tramite l'Agenzia Strategica Regionale per la Tecnologia e l'Innovazione – ARTI sta finanziando percorsi personalizzati di accompagnamento e accelerazione rivolti a Team di aspiranti imprenditori innovativi nell'ambito delle aree prioritarie di innovazione indicate dalla Strategia regionale per la Ricerca e l'Innovazione (con un primo avviso pubblico sono state selezionate 10 factory, ovvero raggruppamenti di soggetti pubblici e privati che trasferiranno competenze e know-how ai Team, secondo i migliori standard dell'accelerazione d'impresa, tra cui comunità digitali
- **Progetto Colibrì – Rete delle biblioteche pubbliche di Bari:** il progetto si propone di sistematizzare e consolidare una rete pubblica di community library distribuite su scala urbana che abbiano la capacità di promuovere un'adesione comunitaria attorno ad un modello di diffusione culturale inclusivo, partecipativo, proliferativo e plurale, in grado di interpretare localmente i processi di trasformazione in corso e attivare nuove forme di cittadinanza sociale (biblioteche di quartiere intese come presidi di prossimità, non solo di lettura, ma anche e soprattutto di promozione culturale in forma multitarget e intergenerazionale, con una stretta relazione con le scuole, le associazioni e le comunità del territorio, dotata di standard di servizi e dotazioni tecnologiche all'avanguardia per la catalogazione, gestione e fruizione dei contenuti in presenza ma anche online, (es. e-book, magazine, musica, ecc.);
- **Università della Terza Età:** con la Legge regionale del 26 luglio 2002, n.14 *“Interventi a sostegno delle attività svolte dalle università popolari e della terza età”*, Regione Puglia ha avviato un processo rivolto a riconoscere, promuovere e valorizzare progetti e iniziative sull'invecchiamento attivo e sull'apprendimento lungo tutto l'arco della vita. La Puglia conta 54 Università della terza età con sedi diffuse su tutto il territorio regionale.

RISCHI E CRITICITA'

Tenuto conto dell'alta percentuale di popolazione pugliese, compresa tra i 18 e 74 anni, che non utilizza internet e possiede basse competenze digitali e della prima esperienza di facilitazione digitale diffusa e massiva che questa Misura del PNRR offre al nostro territorio, nel seguente prospetto sono declinati, in ordine di severità, i rischi/criticità progettuali che possono costituire fattori di minaccia per il raggiungimento degli obiettivi del target regionale.

Tabella 1 – Fattori di rischio/minacce ed azioni di mitigazione

Fattori di rischio-minacce	Azioni di mitigazione
<ul style="list-style-type: none"> Scarsa conoscenza delle azioni di inclusione digitali attivate spontaneamente a livello locale/scarsa consapevolezza delle amministrazioni locali su inclusione digitale 	<p>1. Cabina di Regia interdipartimentale di coordinamento e monitoraggio delle iniziative regionali in materia di competenze digitali</p> <p>2. Coinvolgimento delle Agenzie regionali Aress e Arpal, al fine di imprimere maggior propulsività nella realizzazione dei centri/punti di facilitazione digitali presso sedi URP/CUP/CPI.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Complessità delle azioni collaborative con altri settori regionali o locali impegnati in azioni/iniziative di inclusione digitale 	
<ul style="list-style-type: none"> Bassa risposta degli enti locali (Comuni) agli Avvisi non competitivi 	
<ul style="list-style-type: none"> Duplicazione di iniziative simili o fortemente connesse/complementari nel settore delle competenze digitali, che potrebbe comportare una allocazione e distribuzione territoriale meno efficiente delle risorse economiche della presente misura o scarsa utilizzazione delle stesse. 	
<ul style="list-style-type: none"> Rapidità dell'innovazione tecnologica in campo digitale, che potrebbe rendere obsoleti gli interventi formativi e di supporto progettati e non soddisfare le aspettative di supporto/sostegno continuativo da parte dei cittadini. 	<p>Prioritaria implementazione dei punti di facilitazione presso centri di erogazione servizi alla cittadinanza – centri di aggregazione sociale già esistenti o stabilmente attivi sul territorio, cui assicurare, per mezzo di finanziamenti ricorrenti per la formazione, anche aggiornamento in ambito di competenze digitali</p>
<ul style="list-style-type: none"> Rischio di precarietà e instabilità dell'efficace gestione dei nodi di facilitazione dovuto ad turn over delle attività di facilitazioni basata su operatori volontari. 	
<ul style="list-style-type: none"> Rischio di scarso coinvolgimento della popolazione destinataria dell'intervento e conseguente non raggiungimento del target previsto. 	<p>1. Azioni di promozione e animazione territoriale mirate a livello regionale/locale, di concerto con le iniziative nazionali</p> <p>2. Tavolo di partenariato con ANCI e Enti del Terzo Settore</p>

2.2. Popolazione destinataria

Sulla base dell'analisi di contesto e dei dati Istat di riferimento, sono di seguito indicati i destinatari del progetto, articolando, secondo le specificità territoriali, la popolazione da coinvolgere e formare, con particolare riferimento alla popolazione a rischio di esclusione digitale.

Tenuto conto del contesto di riferimento illustrato al paragrafo 2.1, le direzioni principali di sviluppo delle competenze digitali a favore della popolazione di riferimento possano declinarsi come segue:

- Giovani (fascia di età 18-25):** acquisire maggiore consapevolezza dell'importanza della competenza digitale per le professioni del futuro ed in generale per la creazione di opportunità in ambito lavorativo e personale. I giovani hanno inoltre necessità di sviluppare un forte senso critico rispetto all'uso delle tecnologie della società dell'informazione (TSI) per essere in grado di valutare al meglio le informazioni e proteggere i dati personali, anche al fine di prevenire i rischi di violazione e situazioni di disagio;

- **Adulti (25-65):** utilizzare le potenzialità delle TSI per il soddisfacimento di bisogni e necessità emergenti dalla vita quotidiana personale e lavorativa, attraverso l'uso maggiore e più evoluto di dispositivi mobile e dei servizi online, nonché per acquisire strumenti e conoscenze per gestire l'uso di Internet in famiglia;
- **Anziani (Over 65):** promuovere l'uso delle tecnologie da parte delle persone che ancora non accedono al web attraverso attività di alfabetizzazione digitale di primo livello per garantire loro il diritto di cittadinanza digitale e di accesso all'informazione. Gli anziani sono inoltre interessati ad ampliare lo spettro di utilizzo delle TSI ai dispositivi mobile ed all'uso di servizi online.

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

Gli obiettivi quantitativi del progetto così come previsti dal Dipartimento per la trasformazione digitale per la Puglia sono i seguenti:

- la quota di cittadini da raggiungere entro il Q4 2025: **183.000**
- il numero di punti/presidi di facilitazione digitali da attivare o potenziare nei tempi specificati nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto": **231**

Gli obiettivi qualitativi generali del progetto regionale sono pertanto:

- Qualificare la domanda di accesso alla rete, ampliando le competenze digitali dei cittadini, alfabetizzando coloro che non hanno conoscenze digitali (fasce deboli), o coloro che soffrono di un divario digitale di secondo livello;
- favorire l'accesso alle tecnologie e ai contenuti veicolati in rete, garantendo il rispetto del diritto prioritario di cittadinanza digitale, diritto di accesso alla rete per tutti senza estromettere la popolazione economicamente, culturalmente, socialmente svantaggiata, che rischia ancora oggi l'esclusione dal mondo digitale (ICT);
- Diffondere e promuovere l'offerta dei servizi online della PA, facilitando e sostenendone l'accesso, orientando gli utenti, mediando rispetto ai contenuti e alle interfacce;
- rimuovere e prevenire gli ostacoli che di fatto impediscono la piena parità di accesso alle informazioni e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, tenendo conto in particolare delle situazioni di disabilità, disagio economico e sociale e diversità culturale, attraverso l'educazione all'uso consapevole della Rete e degli strumenti.

2.4. Modello di distribuzione territoriale

La distribuzione territoriale dei 231 punti/centri di facilitazione si basa sulla distribuzione demografica della popolazione pugliese, appartenente alla fascia di età 18/74, negli Ambiti Territoriali Sociali di Zona (coincidenti con i distretti socio-sanitari).

N.45 Ambiti Territoriali Sociali: totale popolazione residente fascia 18/74 = **2.828.254 abitanti**

Modello di distribuzione territoriale: 1 punto/centro di facilitazione (fisso o mobile) ogni 12.500 abitanti circa appartenenti alla suddetta fascia di età, per ciascun Ambito Territoriale, per un totale di **225 punti** di facilitazione.

Dei restanti 6 punti:

- 2 saranno attivati e gestiti dalla Regione Puglia

- 4 saranno redistribuiti presso le 4 aree interne regionali, in aggiunta a quelli già individuati nei relativi ambiti territoriali (**Gargano - Monti Dauni - Alta Murgia - Sud Salento**: un punto aggiuntivo per ogni area interna, da individuarsi in fase di definizione degli avvisi non competitivi)

Ubicazione dei 231 punti:

- n.44 punti di facilitazione: presso le sedi dei 44 Centri per l'Impiego;
- n.10 punti di facilitazione: presso le strutture del Servizio Sanitario Regionale (trattasi di numero indicativo, pari ad uno per ogni Azienda pubblica del SSR);
- n.175 punti di facilitazione: individuati dai Comuni aggregati negli Ambiti Sociali di Zona (in risposta agli avvisi non competitivi), presso spazi pubblici o centri di erogazione servizi e/o aggregazione già esistenti ed operativi (ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo gli spazi individuati tramite le progettualità tipo Luoghi Comuni/Community Library, o ancora le sedi di scuole, Università della Terza Età, altri luoghi di aggregazione gestiti dal Terzo Settore, ecc.) che potenzialmente raggiungono la più ampia fascia sociale e numerica nel territorio di riferimento, garantendo al contempo massima diffusività e capillarità (trattasi di numero complementare a quello delle Aziende del SSR, pertanto il numero complessivo è pari a 185);
- n.2 punti di facilitazione: presso le sedi regionali URP e Biblioteca del Consiglio regionale;

Si rappresenta di seguito la mappa con la distribuzione su base demografica dei **225 Punti** di facilitazione digitale previsti, suddivisi per Ambito territoriale, a cui si aggiungono 2 punti presso le sedi regionali URP e Biblioteca del Consiglio e 4 punti aggiuntivi per le aree interne (la cui distribuzione territoriale sarà individuata in fase di definizione degli avvisi non competitivi).

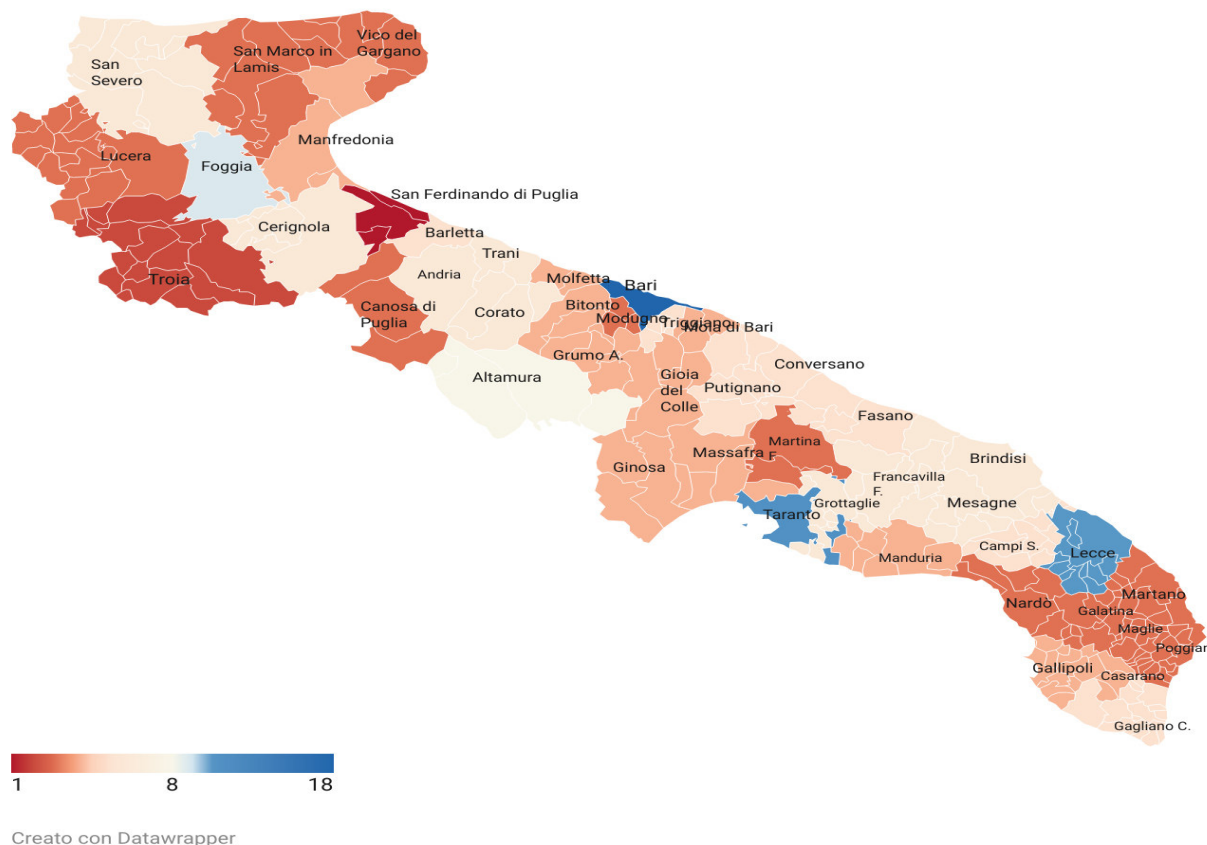


Figura 9. Distribuzione dei punti di facilitazione digitale

La suddetta mappa è disponibile in modalità interattiva, con indicazione dei punti per ciascun ambito e potenziali risorse candidabili, al seguente link: <https://datawrapper.dwcdn.net/uHosF/5/>

Nella tabella 2 della pagina seguente sono riepilogate, per ogni Ambito, le strutture note, derivanti dalle iniziative sopra descritte e da una prima ricognizione di massima, eventualmente candidabili a diventare Punti di facilitazione.

Tabella 2 – Punt di facilitazione e possibili sedi/enti candidabili

Punti di Facilitazione e Risorse disponibili

Distribuzione punti di facilitazione per ambito territoriale e dettaglio delle strutture disponibili

■ N.Punti ■ ASL (URP-CUP) ■ CPI ■ Luoghi Comuni ■ Spazi per i giovani ■ Community Library ■ Factory Comunità digitali ■ SCD - Bando Pilota 2021 - Progetti vincitori per temi affini/bacino utenza ■ SCD - Bando Pilota 2021 - n.volontari ■ UTE ■ Network Colibri

	N.Punti	ASL (URP-CUP)	CPI	Luoghi Comuni	Spazi per i giovani	Community Library	Factory Comunità digitali	SCD - Bando Pilota 2021 - Progetti vincitori per temi affini/bacino utenza	SCD - Bando Pilota 2021 - n.volontari	UTE	Network Colibri
BARI	18	7	1		2	1	4	6	10	4	11
TARANTO	11	3	1					3	6		
LECCE	10	5	1	1	4	2	2	7	10		
FOGGIA	9	2	1			1	1	4	8	1	
ALTAMURA	8	5	1	2	3	1				2	
ANDRIA	6	1	1		1		1			4	
BRINDISI	6	4	1	1	3	1		2	2	1	
CERIGNOLA	6	3	1	3	5					1	
CORATO	6	4	1	1	4					3	
FRANCAVILLA FONTANA	6	5	1		2			1	2	2	
GROTTAGLIE	6	6	1	1	3	1		4	4	1	
MESAGNE	6	7	1	2	5	3		5	5	2	
SAN SEVERO	6	10	1	5	8						
TRANI	6	2	1		2					2	
BARLETTA	5	1	1		1						
CAMPI SALENTINA	5	1	1	1	1			2	2		
CONVERSANO	5	5	1	1	4	1		1	2	2	
FASANO	5	3	1	3	5	1				3	
GAGLIANO DEL CAPO	5	3	1	3	8	1					
PUTIGNANO	5	6	1		2					2	
TRIGGIANO	5	6	1	1	1	1					
BITONTO	4	2	1	1	3	1		3	9	1	
CASARANO	4	2	1		1			1	2		
GALLIPOLI	4	4	1	3	4			1	2		
GINOSA	4	4	1	4	5			2	2	1	
GIOIA DEL COLLE	4	4	2	1	2		1			1	
GRUMO APPULA	4	5	1	2	3	1				5	
MANDURIA	4	1	1					4	4		
MANFREDONIA	4	3	1	2	2					1	
MASSAFRA	4	4	1		2						
MOLA DI BARI	4	3	1	1	2					3	
MOLFETTA	4	2	1	1	3					1	
CANOSA DI PUGLIA	3	3	1		1					1	
GALATINA	3	3	1	2	4						
LUCERA	3	2	1	2	3					1	
MAGLIE	3	2	1		4	1		1	2		
MARTIANO	3	1	1	1	3	1					
MARTINA FRANCA	3	3	1	1	1			2	2	3	
MODUGNO	3	2	1							3	
NARDO'	3	2	1	3	4	2		1	2	2	
POGGIARDO	3	1	1	2	8						
SAN MARCO IN LAMIS	3	4			2					1	
VICO DEL GARGANO	3	7	1				1				
TROIA	2	1	1	2	3	1					
SAN FERDINANDO DI PUGLIA	1	2		2	1	1				1	

Grafico: Regione Puglia - Dipartimento Sviluppo Economico, Sezione Trasformazione Digitale • Creato con Datawrapper

2.5 Modello di aggregazione di rete.

Come anticipato nei paragrafi precedenti e nel successivo paragrafo 4.1, secondo il modello di governance schematizzato al paragrafo 3.1. la Regione intende realizzare il presente piano operativo, secondo le seguenti modalità:

- **Avvisi non competitivi a favore degli enti locali capofila** degli Ambiti Sociali di Zona, quali soggetti sub-attuatori, che potranno candidare le loro proposte progettuali in collaborazione con i soggetti gestori degli spazi pubblici individuati come centri di facilitazione e/o tramite la co-progettazione con gli enti del terzo settore e/o avvalendosi dei volontari del Servizio Civile Universale o Digitale laddove presenti;
- **Accordi di collaborazione ex art.15 L.241/1990 con le Agenzie Regionali (ARPAL – ARESS)** per la realizzazione di punti di facilitazione rispettivamente presso le sedi dei Centri per l'Impiego (gestiti da ARPAL) e sportelli all'utenza presso le Aziende e gli Enti pubblici del Servizio Sanitario Regionale (coordinati da ARESS)
- **Convenzione operativa con il Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica (CINI)** - nell'ambito del vigente Accordo di collaborazione su temi di interesse comune relativi allo sviluppo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) sottoscritto con la Regione Puglia - per la progettazione ed erogazione (in presenza o da remoto) di specifici moduli ed eventi formativi, a favore dei facilitatori e dei destinatari finali, i cui contenuti saranno declinati in base alle peculiarità territoriali e locali di riferimento ed ai relativi fabbisogni individuati;
- **Affidamento alla società in house regionale – Innovapuglia s.p.a.** delle attività di promozione, comunicazione, animazione e coordinamento territoriale (ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. 50/2016 e sulla base della convenzione quadro vigente tra Regione Puglia e InnovaPuglia S.p.A.)

Per quanto attiene ai servizi di facilitazione **il collegamento ed il coordinamento tra i punti di facilitazione** presenti sul territorio quindi sarà garantito:

- **a livello regionale:** da Innovapuglia s.p.a, quale soggetto affidatario preposto alle attività di coordinamento promozione, comunicazione, animazione e coordinamento territoriale, in modo da realizzare una *“Rete regionale dei centri di facilitazione digitale”*, costituita da un Responsabile individuato per ciascuno dei 45 ambiti territoriali e da un referente per ciascuna delle Agenzie Strategiche regionali ARPAL e ARESS pel coordinamento dei punti di facilitazione attivati presso CPI ed Enti pubblici del SSR;
- **a livello di ciascun ambito territoriale:** dal Responsabile designato nella proposta progettuale presentata in risposta agli avvisi non competitivi, che potrà essere individuato anche avvalendosi dei soggetti del terzo settore coinvolti nella co-progettazione o tra i volontari del SCU laddove coinvolti nella progettualità;
- **da un referente di ARPAL:** con riferimento ai punti di facilitazione attivati presso i CPI;
- **da un referente di ARESS:** con riferimento ai punti di facilitazione attivati presso le aziende sanitarie ed ospedaliere.

2.6 Modalità di attuazione.

Sulla base delle scelte operate per il modello di distribuzione dei punti di facilitazione e di aggregazione dei soggetti sul territorio, nel presente paragrafo si descrive come si attuerà il progetto, esplicitando

in particolare le attività gestite direttamente dal soggetto attuatore - Regione Puglia, le attività affidate agli enti sub-attuatori e le relative modalità realizzative.

Come indicato nei paragrafi precedenti, nel successivo paragrafo 4.1. e secondo il modello di governance schematizzato al paragrafo 3.1., la Regione Puglia provvederà alla selezione delle proposte progettuali di attivazione dei servizi di facilitazione presentate dagli enti locali capofila dei 45 ambiti territoriali, a seguito di emanazione di **avvisi non competitivi**.

Inoltre, la Regione Puglia promuoverà **Accordi di collaborazione ex art.15 L.241/1990** per affidare alle Agenzie strategiche regionali sopra menzionate l'attivazione di punti di facilitazione all'interno dei centri per l'impiego (ARPAL) e degli Enti pubblici del SSR (ARESS).

L'individuazione dei facilitatori digitali sarà quindi effettuata direttamente dai soggetti sub-attuatori:

- 1) enti locali capofila degli Ambiti Territoriali Sociali di Zona, nell'ambito delle proposte progettuali ammesse a finanziamento
- 2) ARPAL (per i CPI)
- 3) ARESS (per gli Enti pubblici del SSR)

A seconda del modello di gestione del punto di facilitazione i facilitatori potranno essere individuati direttamente dagli Enti subattuatori (nei limiti della deroga alla circolare n. 4/2022 del MEF) o per il tramite dei soggetti realizzatori (es. enti del terzo settore). Fermo restando la suddetta autonomia nella scelta del modello di gestione del punto di facilitazione e di individuazione del facilitatore, sarà fortemente raccomandata l'individuazione attraverso soggetti realizzatori ai fini anche di una semplificazione del sistema di gestione dell'intero progetto.

Per la **formazione dei facilitatori**, in aggiunta agli interventi formativi previsti a cura del DTD la Regione Puglia si avvarrà della collaborazione del CINI - Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'informatica, con cui verrà sottoscritta specifica convenzione operativa (nell'ambito del vigente Accordo Quadro di collaborazione), per la progettazione e/o erogazione (in presenza o da remoto) di specifici moduli formativi, mirati sia ai facilitatori (che adotteranno il suddetto materiale quale strumento didattico per la propria attività di formazione sincrona, sotto forma di webinar, formazione in presenza o blended) che alla cittadinanza, i cui contenuti saranno declinati in base ai fabbisogni emergenti nei contesti territoriali e sociali e anagrafici di riferimento (ad es. per i facilitatori e la popolazione residente nei piccoli comuni delle cd aree interne o periferiche, piuttosto che in aree centrali/periferiche di grandi agglomerati urbani). Tali moduli saranno resi disponibili anche sulla piattaforma di Repubblica Digitale per costituire patrimonio comune della Rete regionale e nazionale dei servizi di facilitazione digitale.

In particolare il CINI produrrà **formazione specifica in modalità e-learning asincrona**, declinato in micro-moduli. Il contenuto dei micromoduli verterà sull'utilizzo di piattaforme digitali di pubblico interesse adottate precipuamente dalle PA pugliesi, ad esempio, portali comunali per la consultazione e la fruizione di servizi quali mensa scolastica, iscrizioni on line asili nido, pagamento multe, raccolta rifiuti ingombranti, portale regionale Sistema Puglia, vetrina dell'Offerta Formativa regionale, portale per la promozione dei processi partecipati Puglia Partecipa, portale Puglia Salute e altri portali di pubblica utilità.

L'attività di promozione, comunicazione, diffusione e coordinamento territoriale sarà affidata dalla Regione Puglia alla propria società in house InnovaPuglia S.p.A ai sensi dell'art.192 del D.Lgs.50/2016 ss.mm.ii.. Per la fornitura e predisposizione dei materiali e degli strumenti tecnologici, formativi e comunicativi utili agli Enti sub-attuatori sarà progettata la comunicazione identitaria del progetto, in accordo con le linee guida di branding del Dipartimento. Tale attività dovrà considerare diversi canali comunicativi, tradizionali (es. radio, tv locali, stampa) e online (sito web e canali social), che possano raggiungere la popolazione destinataria.

Si ritiene di dover individuare una denominazione identificativa del progetto che possa costituire anche lo slogan e l'hashtag identificativo del piano, in grado di far comprendere efficacemente le finalità e promuoverne la condivisione social, spingendo i cittadini e i potenziali destinatari ad approfondire sui canali informativi dedicati. Il sito web sarà il canale informativo prioritario, integrato con le analoghe pagine e sezioni del Dipartimento.

Il piano di comunicazione dovrà prevedere lo sviluppo della grafica di progetto ed elaborazione di materiale informativo da fornire agli Enti sub-attuatori per la loro distribuzione sull'intero territorio di riferimento. La campagna di comunicazione social dovrà essere coordinata a livello grafico con quella tradizionale, e avrà l'obiettivo di raggiungere destinatari potenziali attraverso gli strumenti dei social networks (post, tweet, video, pubblicità eventi, ecc).

Sarà richiesto agli Enti sub-attuatori l'impegno a diffondere le campagne di comunicazioni web e social del progetto attraverso la condivisione e promozione sui propri canali social, la predisposizione sulla homepage dei propri siti istituzionali di banner e link verso il sito regionale di progetto.

Per l'acquisizione **di arredi e strumentazione tecnologica** (nell'ambito delle tipologie di spese ammissibili) gli enti locali e le Agenzie Strategiche procederanno autonomamente, conformemente alla normativa in materia di appalti pubblici ed acquisto di beni e servizi ICT. In particolare, provvederanno prioritariamente attraverso convenzioni e/o accordi quadro attivati da CONSIP e/o dalla centrale di acquisto territoriale, InnovaPuglia S.p.A., quale Soggetto Aggregatore.

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

In accordo con il piano di comunicazione integrata sopra definito, saranno attivate le azioni specifiche per il coinvolgimento dei destinatari, attraverso l'utilizzo di diversi canali e di materiale informativo al fine di raggiungere i diversi target di destinatari cui il progetto si rivolge.

Le azioni previste in tal senso sono:

- definizione di uno slogan, di un hashtag e del materiale informativo, secondo le linee guida di branding del Dipartimento, da utilizzare sui diversi canali comunicazione individuati: il materiale da predisporre sarà di tipo cartaceo e digitale;
- predisposizione e attivazione di campagna comunicazione da erogare sui canali tradizionali e social;
- predisposizione di protocollo intesa con i diversi Soggetti attuatori per la diffusione, a titolo gratuito, delle campagne di comunicazione del progetto attraverso i propri canali istituzionali, tramite la condivisione sui propri canali social di post e video dedicati al progetto, la predisposizione di banner sui siti istituzionali e la promozione del sito internet regionale del progetto;
- diffusione di materiale informativo cartaceo presso punti di interesse (URP, biblioteche, centri anziani, scuole, centri sportivi, commerciali, CAF) che promuovano il progetto e la visibilità dei punti di facilitazione presenti sul territorio;
- attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative che promuovano l'utilizzo dei nodi di facilitazione per l'accesso ai servizi digitali richiesti (richiesta sussidi, ecc).

2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Le proposte progettuali presentate in risposta agli avvisi e quelle realizzate dalle Agenzie strategiche sopra menzionate presso CPI e URP, potranno declinare diversamente l'erogazione i servizi di

facilitazione digitale a seconda della localizzazione territoriale e degli orari di apertura al pubblico del luogo/spazio prescelto per l'implementazione del punto di facilitazione (Centro erogazione servizi, piuttosto che biblioteca comunale) e/o a seconda della tipologia di utenza, fermo restando che l'attività di assistenza individuale è comunque obbligatoria e che è raccomandato garantire comunque un monte ore minimo annuale (50 ore) di formazione:

- assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione), in presenza o da remoto, anche su prenotazione telefonica, on-line o a sportello;
- la formazione on-line, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc e condivisi nel citato catalogo, usufruendo di un percorso personalizzato;
- la formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi dedicati: come ci si avvarrà della collaborazione con il CINI.

2.9 Facilitatori digitali

Come già indicato nel paragrafo 2.6, l'individuazione dei facilitatori digitali sarà a cura dei soggetti sub-attuatori ivi indicati ed avverrà nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani.

In osservanza alle Linee Guida del PNRR, i facilitatori potranno essere:

- a) lavoratori dipendenti assunti a tempo determinato e/o consulenti/collaboratori esterni, che verranno contrattualizzati dai soggetti sub-attuatori per l'esclusivo svolgimento di tale servizio in osservanza alla Circolare MEF 4/2021
- b) volontari o collaboratori appartenenti agli enti del terzo settore cui è affidata la gestione del/i punto/i di facilitazione localizzato/i all'interno di centri o spazi pubblici di aggregazione sociale/erogazione servizi al cittadino
- c) personale messo a disposizione da società di servizi/enti di formazione nel rispetto del D.Lgs 50/2016 ss.mm.ii.
- d) volontari SCU;

Il percorso di formazione e la certificazione (messi a disposizione gratuitamente dal DTD e dal CINI) non sono da ritenersi obbligatori, ma fortemente raccomandati per assicurare livelli qualitativi omogenei dei servizi erogati nei diversi contesti, anche in presenza di facilitatori con competenze differenziate.

Il ricorso ad un test di autovalutazione dei fabbisogni formativi sul framework **Digicomp**, reso accessibile online ai facilitatori, aiuterà nell'individuazione del percorso di formazione necessario a colmare eventuali lacune, selezionando i contenuti di interesse dal catalogo messo a disposizione dal Dipartimento.

La presenza di un sistema di monitoraggio delle attività formative svolte consentirà al DTD di rilevare eventuali criticità nella partecipazione dei facilitatori coinvolti nell'iniziativa, che saranno oggetto di confronto con le stesse Regioni/Province Autonome.

Non è previsto il completamento del percorso di formazione e il conseguimento della certificazione prima dell'impiego dei facilitatori. Ciò anche in virtù del fatto che il percorso formativo messo a disposizione dal Dipartimento prevede un primo modulo intensivo da erogarsi in fase di on-boarding

e una serie di attività e contenuti messi a disposizione in itinere, secondo l'approccio del training on the job.

I facilitatori sosterranno i cittadini nell'utilizzo delle nuove tecnologie affinché diventino "competenti e autonomi" nell'utilizzo di internet e dei servizi, abilitando un uso consapevole della rete. Saranno impegnati in diverse attività di supporto:

- faciliteranno l'utilizzo dei servizi pubblici online, per esempio la creazione di un'identità digitale, la prenotazione di visite mediche, l'iscrizione ad un istituto scolastico o ad un corso online;
- forniranno un sostegno nell'utilizzo dei servizi digitali offerti da privati, come la gestione di un profilo su un social network o su un portale per la ricerca di opportunità lavorative.

Inoltre, come indicato nel paragrafo 1.7, gli enti sub-attuatori potranno ricorrere ai volontari del Servizio Civile Universale, ivi inclusi i volontari SCU impiegati nella Missione del Servizio civile digitale, da impiegare come facilitatori digitali nei loro progetti. In questi casi, la proposta/scheda progettuale dovrà indicare le modalità di impiego dei volontari SCD e di contabilizzazione aggiuntiva delle attività di facilitazione digitale rispetto al target assegnato per tale Missione.

Rispetto a specifici target di popolazione (età, genere, ambito territoriale e contesto socio-economico) la Regione Puglia, in collaborazione con il Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica (CINI), erogherà ai facilitatori individuati, la formazione aggiuntiva circa le modalità di approccio e le strategie di facilitazione più appropriate rispetto a servizi e portali tematici di più probabile interesse. Alcuni esempi di possibili contenuti ed ambiti specifici (a titolo meramente indicativo e non esaustivo) sono: strategie di coinvolgimento e motivazione all'autonomia nell'utilizzo degli strumenti digitali da parte di popolazione anziana, all'uso di semplici strumenti di telemedicina, strategie e metodologie di trasferimento di competenze e sensibilizzazione dei cittadini sull'adozione di buone prassi di base di sicurezza informatica nel caso di uso di metodi di pagamento digitale, o sui rischi di esposizione di minori sui social, formazione su competenze interculturali in caso di punti di facilitazione collocati in luoghi a forte presenza di popolazione straniera.

2. 10. Luoghi fisici

Come ampiamente descritto nei paragrafi precedenti, i punti di facilitazione digitali saranno ubicati preferibilmente presso spazi o centri pubblici attivati tramite diversi progetti realizzati sul territorio pugliese (ad esempio Luoghi Comuni, Community Library, etc.), nonché presso le sedi degli Enti pubblici del SRR e i CPI. I soggetti pubblici sub-attuatori potranno proporre ulteriori sedi di cui hanno già disponibilità, in cui sono erogati servizi al pubblico o si svolgono attività di aggregazione socio-culturale.

Così come previsto dal prototipo di cui al paragrafo 1.1 i punti verranno attrezzati con almeno due postazioni (anche allestite con dispositivi mobili), dotate di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. È preferito l'uso di software open source. I punti, inoltre, devono essere adeguatamente attrezzati tecnologicamente e dotati di arredi per permettere lo svolgersi delle attività di facilitazione e di formazione verso i cittadini. Il punto sarà dotato di una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps).

Nel caso di piccoli Comuni, le proposte progettuali possono prevedere anche l'attivazione di punti di facilitazione digitale itineranti o diffusi sul territorio, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate, allo stesso modo dei presidi con sede fissa. Nello specifico verranno creati dei team di facilitatori ospitati con frequenza periodica presso strutture dei comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività. La scelta di attivare punti fissi o mobili è affidata ai singoli enti sub-attuatori in relazione al contesto territoriale, demografico o socio-culturale di riferimento, che verrà illustrato nella proposta progettuale

presentata in risposta all'avviso regionale, pertanto in questa fase di pianificazione non è possibile preventivare quanti punti mobili o itineranti saranno attivati.

2.11 Servizi finanziabili

Il presente progetto finanzia i seguenti servizi:

- **Servizi di assistenza ai cittadini, di facilitazione e di formazione** in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale, nella misura minima del 88%. Tali costi saranno sostenuti direttamente dai soggetti sub-attuatori (enti locali capofila e Agenzie regionali) che attivano i punti di facilitazione, nonché dalle strutture regionali presso cui saranno attivati 2 centri.
- **Attività di comunicazione/diffusione/coordinamento territoriale/organizzazione di eventi informativi**, nella misura massima del 8%. Tali costi saranno in capo alla Regione, che ne affiderà la realizzazione alla società in house InnovaPuglia S.p.A. (che organizzerà tutte le azioni di informazione, comunicazione, coordinamento da rivolgere al territorio coinvolto).
- **Arredi, attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione**, nella misura massima del 5%. Tali costi saranno sostenuti direttamente dai soggetti sub-attuatori (enti locali capofila e Agenzie regionali) che attivano i punti di facilitazione.

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un “**Gruppo di lavoro misto Rete dei servizi di facilitazione digitale**” formato da due componenti del Dipartimento e da due rappresentanti della Regione/Provincia Autonoma. A supporto della misura è istituito un **Comitato di progetto**. Il team centrale del Dipartimento per la trasformazione digitale pianifica ed assicura l’esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi e supporta la Regione/Provincia Autonoma nell’attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. indicazioni operative e buone pratiche condivise attraverso il sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

L’integrazione e la complementarità delle iniziative sopra descritte con il presente Piano Operativo sarà promossa e coordinata a livello regionale, tramite un presidio centrale (**Cabina di Regia**) di livello interdipartimentale, che faciliti lo scambio di informazioni e la sinergica collaborazione, coordinamento e raccordo tra le diverse strutture regionali che, nell’ambito dei settori di specifica competenza, sono a vario titolo coinvolte nell’elaborazione e/o attuazione delle azioni di riforma e ammodernamento digitale, con particolare riferimento all’accrescimento delle competenze digitali della cittadinanza pugliese.

Tale cabina è stata già istituita presso il Dipartimento dello Sviluppo Economico – Sezione Trasformazione Digitale della Regione Puglia – come da deliberazione n. 898/2022 ed include i Dipartimenti regionali aventi, a diverso titolo, competenze in materia di competenze digitali.

Tale presidio fungerà da organo propulsivo per l’assunzione condivisa di decisioni nei settori incisi dalle previsioni delle suddette Misure del PNRR, quali la formazione, l’istruzione e terzo settore/servizi sociali, politiche giovanili, esercitando anche un ruolo di indirizzo, coordinamento, e monitoraggio, al fine di verificare il raggiungimento dei milestones e/o predisporre azioni propulsive e/o correttive per massimizzare l’impatto degli investimenti a livello territoriale.

A tale Cabina di regia sarà affiancato un tavolo di partenariato, composto da rappresentanti di ANCI Puglia e del Forum regionale Terzo Settore, con cui sono state già attivate opportune interlocuzioni, e che potrebbero intervenire come soggetti promotori nella coprogettazione e realizzazione dell’intervento.

Nella Figura 10 che segue è riportata una rappresentazione grafica del modello di governance.

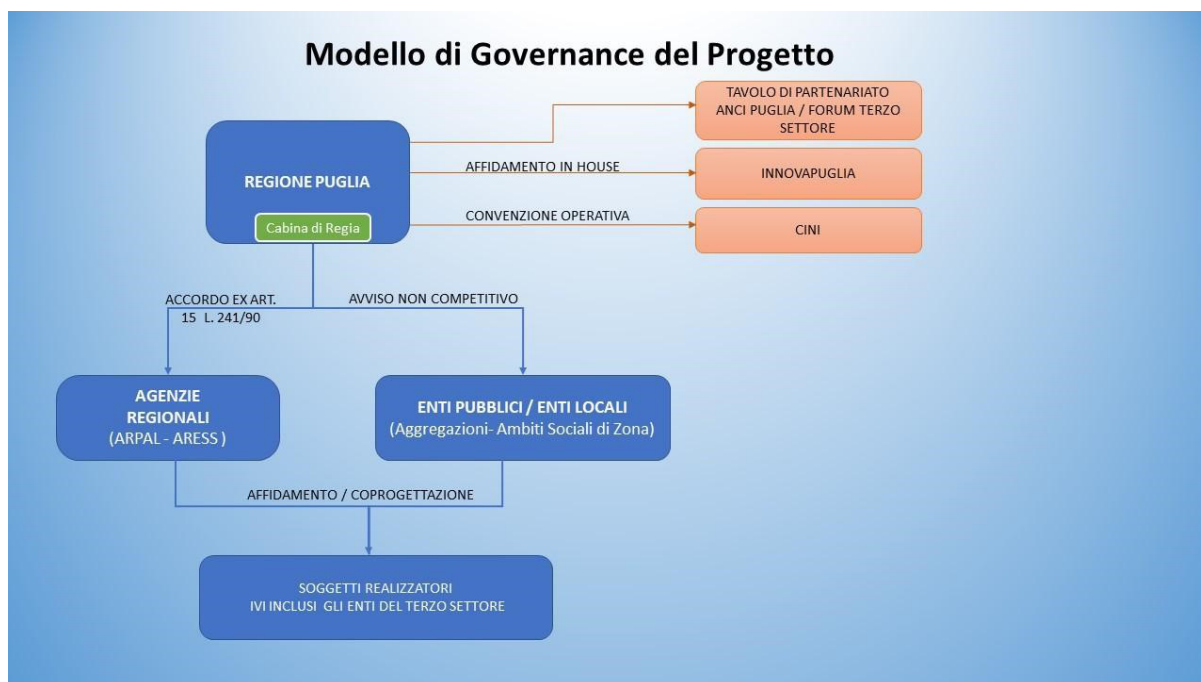


Figura 10. Modello di governance regionale

3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

L'attuazione del progetto sarà supportata dalla messa a disposizione da parte del Dipartimento di un sistema di monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi come previsto dal target di riferimento, descritto al paragrafo 1.6, e prevederà le seguenti attività:

- monitoraggio dei dati relativi ai presidi attivati dalla Regione e all'attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e distribuiti rispetto alle milestone secondo quanto indicato nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto") e ad elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali.
- monitoraggio dell'efficacia del progetto nazionale sulla base di una misurazione quali-quantitativa indipendente svolta da un soggetto terzo individuato dal Dipartimento anche attraverso tecniche statistico-inferenziali, con l'obiettivo di:
 1. determinare e valutare l'impatto di questa policy sulle competenze digitali dei cittadini, al fine di identificare le modalità di implementazione più efficaci;
 2. individuare i progetti a maggior impatto, al fine di evidenziare elementi oggettivi in grado di fornire supporto decisionale strategico per le politiche future e le misure di finanziamento più adeguate.

L'andamento del progetto, il raggiungimento delle milestone e dei target interni specificati nel par. 2.1, vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, con sessioni anche specifiche per Regione/Provincia Autonoma.

Per i primi 12 mesi si prevedono verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

La Regione si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti attuatori realizzino i progetti come previsto e che quindi:

- l'attivazione dei punti di facilitazione digitale sia progressivamente completata in stretta coerenza con le milestone definite nel presente piano operativo;
- il numero dei cittadini coinvolti per ciascun progetto sia in linea con i target semestrali definiti nel bando, a loro volta definiti in stretta coerenza con quanto previsto nel presente piano operativo;
- la valutazione dei servizi forniti sia positiva e le eventuali criticità abbiano associate delle azioni di risoluzione, prevedendo dei piani di contingenza per garantire la continuità e il successo progettuale secondo quanto definito nel bando.

A livello regionale, data l'eterogeneità del territorio, in termini di tessuto sociale, demografico ed economico, che incide fortemente sulla partecipazione e realizzazione dei progetti da parte della cittadinanza, il monitoraggio delle attività da parte della Regione prevede dei momenti di verifica periodica tramite appositi incontri con gli Enti sub-attuatori-beneficiari capofila con cadenza periodica (trimestrale/semestrale).

Tali incontri saranno realizzati in presenza ovvero on-line e vedranno il coinvolgimento degli Enti Locali e degli Enti del Terzo settore (tavolo partenariale sopra riportato), al fine di raccogliere, tramite la somministrazione e la compilazione di una check-list, eventuali criticità/difficoltà intervenute e/o buone pratiche, anche sulla base dei dati raccolti con cadenza mensile dal sistema di monitoraggio centrale.

La Regione potrà così avere un focus territoriale (di livello locale o per ambito territoriale di riferimento) sull'andamento delle attività progettuali, da poter raccordare a livello regionale, individuando informazioni da condividere tra i diversi nodi e le eventuali azioni correttive da suggerire agli Enti sub-attuatori e beneficiari.

La Regione potrà esercitare, in ogni tempo e con le modalità ritenute opportune, verifiche e controlli sulla regolarità contabile, tecnica e amministrativa delle procedure adottate per lo svolgimento del progetto, nonché sul suo stato di avanzamento fisico e finanziario.

Inoltre la Cabina di Regia regionale interdipartimentale avrà il compito di coordinare, sovrintendere e programmare l'organizzazione e la calendarizzazione di tali verifiche, definendo ruoli e compiti per monitorare anche l'andamento dei target, intervenendo, ove necessario, per proporre soluzioni, azioni correttive e/o buone pratiche da replicare per assicurare il raggiungimento delle milestone.

La Regione affiderà agli enti sub attuatori e beneficiari che attivano i punti di facilitazione il compito di alimentare i dati degli strumenti di monitoraggio e di rendicontazione messi a disposizione dal Dipartimento per quanto di loro competenza.

3.3. *Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI*

Il progetto garantisce il rispetto dei seguenti "principi trasversali", che devono emergere chiaramente sia in fase di progettazione che nell'implementazione.

Climate and Digital Tagging

La coerenza dell'intervento con il piano nazionale per l'energia e il clima, ed i relativi aggiornamenti, a norma del regolamento (UE) 2018/1999 è garantita mediante interventi per l'alfabetizzazione digitale di base e avanzata che, finalizzata ad accrescere le competenze digitali di base, permetterà ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana e nell'utilizzo di servizi energetici nonché legati alla cosiddetta smart mobility, o mobilità intelligente. Inoltre, come lo stesso piano nazionale per l'energia e il clima evidenzia, per quanto concerne i

fabbisogni futuri di competenze “la richiesta maggiore [...] riguarda le competenze tecnologiche e digitali nonché quelle di natura trasversale.”

Il progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” ha come obiettivo principale quello di affrontare direttamente le sfide legate anche all’inclusione digitale come parte integrante di un servizio di assistenza rivolto a categorie svantaggiate.

L’iniziativa risponde direttamente al considerando n. 19, delle Raccomandazioni sul programma nazionale di riforma dell’Italia 2020, formulate dalla Commissione europea a maggio 2020 e adottate dal Consiglio il 20 luglio 2020, che sottolinea che: *“occorre migliorare l’apprendimento e le competenze digitali, in particolare per quanto riguarda gli adulti in età lavorativa e l’apprendimento a distanza. Investire nell’istruzione e nelle competenze è fondamentale per promuovere una ripresa intelligente e inclusiva e per mantenere la rotta verso la transizione verde e digitale”*.

L’intervento in particolare contribuisce allo sviluppo del capitale umano, e incide anche sull’effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia.

Il progetto di Rete di servizi di facilitazione digitale garantisce quindi un approccio verde e digitale rispetto a tutte le attività svolte.

Equità di Genere

Il progetto sarà eseguito nel rispetto del principio di equità di genere, sia puntando alla costituzione di una rete di facilitatori digitali che, anche a livello territoriale, favorisca l’equilibrio di genere, sia con la previsione di iniziative volte a favorire il superamento del divario digitale di genere.

Valorizzazione e Protezione dei Giovani

Il Progetto è coerente con diversi ambiti di applicazione del sostegno, ai sensi dell’art. 8 del Regolamento (UE) 2021/1056 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 che istituisce il Fondo per una transizione giusta.

Inoltre, il carattere innovativo del progetto potrà valorizzare le competenze dei giovani.

Il progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” volto a limitare l’esclusione digitale della popolazione italiana, ha l’obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani e degli adulti, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie. La costituzione della rete di facilitatori digitali va in questa direzione, individuando nella valorizzazione dei giovani una delle principali chiavi per il successo progettuale, anche in sinergia con il progetto “Servizio civile digitale”, oltre che prevedendo anche azioni di alfabetizzazione digitale e inclusione per il target giovanile, tenendo conto delle specificità socio-economiche del singolo territorio.

Riduzione Divari Territoriali

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: “la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione dei divari territoriali. Oltre il 45% degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno”¹.

¹ PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Capitolo “Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo”, 2021

In aggiunta a ciò, la ripartizione prevista dell'investimento nazionale verso le Regioni e le Province Autonome garantisce per il progetto il rispetto del vincolo di destinazione al Sud di almeno il 40% delle risorse, relativo complessivamente alla missione di riferimento.

Do Not Significant Harm (DNSH)

Come già specificato al punto relativo al "*Climate and Digital Tagging*", il progetto della "Rete dei servizi di facilitazione digitale" potrà avere un impatto positivo sull'ambiente.

In particolare, gli interventi per l'alfabetizzazione digitale di base previsti nei punti di facilitazione digitale permetteranno ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana sociale e con i soggetti pubblici e privati, riducendo la necessità di spostamento fisico, favorendo anche un maggiore utilizzo di servizi energetici a minore impatto ambientale e di strumenti legati alla smart mobility.

4. Piano progettuale di dettaglio

4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio

- **Predisposizione, emanazione di avvisi di manifestazione d'interesse o avvisi a sportello non competitivi da parte della Regione (Ente attuatore) a favore degli enti locali capofila – soggetti sub-attuatori (Comuni aggregati negli Ambiti Sociali di Zona);**
 - Fase 1: Redazione ed emanazione di un avviso non competitivo secondo la modalità “a sportello” con più finestre temporali di valutazione, con allegata modulistica: linee guida per l'effettuazione dei servizi - scheda precompilata di progetto – schema disciplinare rapporti tra Regione ed ente locale capofila sub-attuatore), secondo quanto qui indicato nella sezione “Descrizione del progetto” (cap. 2);
 - Fase 2: ammissione a finanziamento dei progetti proposti in risposta agli avvisi a sportello, previa verifica completezza documentale, possesso requisiti indicati nell'avviso e coerenza con il modello complessivo, secondo ordine cronologico di presentazione delle proposte progettuali candidate (nell'ambito delle singole finestre di valutazione).

Le attività di predisposizione e definizione degli avvisi saranno condivise nell'ambito del Tavolo di Partenariato sopra descritto.

- **Attivazione di Accordi di collaborazione ai sensi dell'art.15 L.241/1990** (con allegata modulistica, linee guida per l'effettuazione dei servizi - scheda precompilata di progetto – schema disciplinare rapporti) con le Agenzie Regionali (ARPAL – AreSS) per la attivazione dei punti di facilitazione presso dei Centri per l'Impiego e le sedi degli Enti pubblici del SSR.

4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto.

Come già ampiamente riportato nei paragrafi precedenti si riportano di seguito le attività regionali centralizzate di supporto e coordinamento al progetto:

- **promozione, comunicazione, il coordinamento e animazione territoriale** e il coinvolgimento dei destinatari – da affidare in house ad Innovapuglia s.p.a.
- **formazione aggiuntiva dei facilitatori** digitali e predisposizione di materiali formativi aggiuntivi sugli specifici servizi regionali – da svolgere in collaborazione con il CINI tramite convenzione specifica da sottoscrivere nell'ambito del vigente Accordo Quadro con la Regione Puglia.

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

Come indicato nel precedente paragrafo 4.1., la gestione dei rapporti amministrativi ed economici tra la Regione e gli enti locali capofila/soggetti sub-attuatori, destinatari degli avvisi non competitivi, sarà definita mediante appositi Disciplinari attuativi sottoscritti tra le parti all'atto dell'ammissione al finanziamento relativi alla erogazione dei finanziamenti assegnati, alle spese ammissibili ed alle relative modalità di rendicontazione, secondo quanto definito negli Avvisi e secondo le linee guida di rendicontazione (a cura del DTD).

Analogamente la gestione dei rapporti amministrativi con le Agenzie Strategiche regionali sarà definita da appositi Accordi ex art. 15 L.241/90, sottoscritti tra le parti all'atto dell'ammissione al finanziamento relativi alla erogazione dei finanziamenti assegnati, alle spese ammissibili ed alle relative modalità di rendicontazione secondo le linee guida di rendicontazione (a cura del DTD)

Inoltre, la Cabina di Regia regionale interdipartimentale avrà il compito di coordinare, sovrintendere e monitorare anche l'andamento dei suddetti rapporti amministrativi intervenendo, ove necessario, per proporre soluzioni, azioni correttive e/o buone pratiche da replicare per assicurare il raggiungimento delle milestone.

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori

In accordo alle modalità di coordinamento definite al 3.2 di seguito sono riportate le attività di coordinamento e monitoraggio che la Regione, quale Ente attuatore, attuerà nei confronti dei soggetti sub-attuatori al fine di implementare il sistema di monitoraggio nazionale:

- monitoraggio degli enti sub-attuatori per l'adempimento relativo all'inserimento dei dati, indicatori richiesti dal sistema centrale del Dipartimento: ciò sarà effettuato attraverso una mail automatica inviata alla mailing list dei soggetti sub-attuatori (Enti locali capofila e Agenzie regionali) ed ai Responsabili dei punti di facilitazione da questi individuati; la Regione provvederà alla verifica di tali adempimenti per eventuale sollecito verso gli enti inadempienti;
- elaborazione dei dati raccolti mensilmente al fine di ottenere un dettaglio a livello provinciale utile agli incontri trimestrali da effettuare sia con gli Enti Attuatori sia con il Dipartimento; la Regione si impegna infatti a condividere con il Dipartimento i dati raccolti attraverso il sistema di monitoraggio e necessari per le attività di valutazione e monitoraggio;
- incontri trimestrali con gli enti sub-attuatori (enti locali capofila/Agenzie regionali): gli incontri, da realizzare in presenza o on-line consentiranno di raccogliere criticità, richieste ed eventuali buone pratiche anche sulla base dei dati di monitoraggio elaborati trimestralmente. In questo modo si potrà ottenere un focus provinciale da inserire poi in quadro più ampio regionale, che sarà condiviso con il Dipartimento negli appositi incontri di monitoraggio previsti.

5. Articolazione temporale del progetto

Lo svolgimento del progetto, di cui sono descritte le attività al Capitolo 4 del presente piano operativo, prevede il raggiungimento delle seguenti **milestone e target di progetto** entro il periodo indicato.

Tabella 3. Milestone di progetto

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)*
m1 - 75% punti attivati e 25% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/2023
m2 - 100% punti attivati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/2024
m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/2025

I target di progetto sono definiti rispetto al target europeo relativo al numero di cittadini destinatari dell'attività.

Si riportano, nel seguito, i target da raggiungere da parte del progetto nazionale:

T1 Numero di cittadini partecipanti alle attività di formazione:

- Entro il Q2 2024, 500.000 cittadini;
- Entro il Q2 2026, 2.000.000 cittadini (Target EU).

Tabella 4 - Target di progetto

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
T1. numero di cittadini unici formati**	45.750	109.800	183.000
T2. numero di servizi erogati***	68.625	164.700	274.500

**ai fini della valorizzazione del target t1 devono essere considerati gli utenti che fruiscono di almeno un servizio presso il presidio, a prescindere se si tratti di un'attività di facilitazione o formazione, conteggiati una sola volta indipendentemente dal numero effettivo di servizi fruiti. Si precisa che devono essere conteggiati tutti gli utenti dei presidi e non solo quelli nella fascia d'età 16-74 senza competenze di base. Inoltre, ai fini del tracciamento degli utenti, il sistema di monitoraggio centrale consente la gestione dell'eterogeneità dei documenti identificativi nelle disponibilità degli utenti potenziali al fine di massimizzare il carattere inclusivo dell'intervento.

***il target t2 è da considerarsi fortemente raccomandato ma non vincolante. I servizi erogati sono conteggiati tenendo conto che i cittadini possano aver fruito di più servizi di formazione/assistenza

Il Cronoprogramma di dettaglio del progetto è riportato in Allegato "A".

6. Costi del progetto

Nell'ambito dell'investimento complessivo, i costi del progetto di cui sono descritte le attività al capitolo 4 di questo allegato, di specifica responsabilità della **Regione Puglia** ammontano a 10.178.502,00 ovvero circa € 44.000,00 in media per ciascuno dei 231 punti realizzati.

La ripartizione delle risorse su base nazionale è stata definita dal DTD e condivisa in sede di Conferenza delle Regioni secondo la percentuale di persone di 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi tre mesi per 100 persone di 16-74 anni della stessa zona e dati in migliaia), aggiornata al 2019 (ultimo aggiornamento disponibile) ed elaborata da ISTAT

A livello regionale le suddette risorse assegnate saranno destinate secondo il seguente il **Quadro economico di dettaglio** è riportato in **Allegato "B"**

7. Integrazione con altri interventi

Il progetto “**Rete dei servizi di facilitazione digitale**” si propone di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia Nazionale per le competenze digitali, e di produrre un benefico specifico impatto sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con gli altri interventi previsti dalla stessa Strategia e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Nello specifico, l'iniziativa è strettamente correlata con il “**Servizio civile digitale**”, l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR.

Tale progetto prevede il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del Servizio civile universale.

A tal proposito, come indicato al paragrafo 1.7 e 2.9 in questi casi, ove gli enti sub-attuatori intendano avvalersi dei volontari SCD come facilitatori digitali, la proposta/scheda progettuale dovrà indicare le modalità di impiego e di contabilizzazione aggiuntiva delle attività di facilitazione digitale rispetto al target assegnato per tale Missione.

Si ricorda che in questo caso, la sinergia tra progetti è da intendersi come finalizzata al potenziamento dell'attività complessiva sul territorio, pertanto, i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del Servizio civile digitale non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

Allegato A – Cronoprogramma

	Annualità	20	2023				2024				2025				2026	
		22				M1				M2				M3		
#	Milestone	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
1	Direzione e Coordinamento (Cabina di Regia e Tavolo Partenariato)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Monitoraggio e Rendicontazione		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Predisposizione Avvisi non competitivi per i Comuni per i punti di facilitazioni a cura dei Comuni		X													
4	Comunicazione e condivisione con i Comuni degli Avvisi		X													
5	Pubblicazione Avvisi e Valutazione Proposte progettuali			X	X	X	X									
6	Ammissione proposte progettuali e sottoscrizione disciplinari attuativi (con diverse finestre temporali)				X	X	X	X								
7	Predisposizione Punti di facilitazione digitale a cura dei Comuni				X	X	X	X	X	X						
8	Individuazione dei facilitatori digitali da parte dei Comuni				X	X	X	X	X	X	X	X				
9	Formazione dei facilitatori individuati dai comuni				X	X	X	X	X	X	X	X				
10	Attività di facilitazione da parte dei centri di facilitazione dei Comuni				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
11	Predisposizione Accordi con Agenzie Strategiche per i punti di facilitazione presso i CPI e le ASL		X	X												
12	Predisposizione Punti di facilitazione digitale a cura delle Agenzie			X	X	X	X	X	X	X						
13	Individuazione dei facilitatori digitali da parte delle Agenzie			X	X	X	X	X	X	X						

14	Formazione dei facilitatori individuati dalle Agenzie			X	X	X	X	X	X	X						
15	Attività di facilitazione da parte dei centri di facilitazione delle Agenzie			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
16	Affidamento in house ad InnovaPuglia S.p.A. per le attività di coordinamento /animazione/comunicazione territoriali		X													
17	Attività di coordinamento/animazione/comunicazione territoriale - Innovapuglia S.p.a.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	Formazione aggiuntiva a carico del CINI – Predisposizione e progettazione		X	X												
19	Formazione aggiuntiva a carico del CINI – Erogazione				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Allegato B – Quadro economico di dettaglio

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	2026	Totale	%
FORMAZIONE/SERVIZI DI FACILITAZIONE (1)	-	2.674.950,60	2.674.950,60	2.674.950,60	891.650,20	8.916.502,00	87,60%
COMUNICAZIONE - EVENTI INFORMATIVI – ANIMAZIONE TERRITORIALE (2)	-	320.000,00	240.000,00	200.000,00	40.000,00	800.000,00	7,86%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE (3)	-	462.000,00				462.000,00	4,54%
TOTALE PIANO OPERATIVO	-	3.456.950,60	2.914.950,60	2.874.950,60	931.650,20	10.178.502,00	100%

(sono possibili rimodulazioni tra macrovoci nel limite del 15%)

Note:

(1) Risorse assegnate agli enti sub-attuatori, al netto delle risorse per la predisposizione di materiale di formazione aggiuntivo gestite direttamente dalla Regione.

(2) Risorse gestite direttamente dalla Regione mediante affidamento in house ad InnovaPuglia

(3) Risorse assegnate agli enti sub-attuatori

Visto si approva

Coordinatore del servizio iniziative di sistema per il settore pubblico:



47

VERDEF_27_10_2022

Program Manager - Competenze digitali:

