

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 Toscana, con sede legale in Firenze, Piazza Duomo 10 (CF: 01386030488) in persona del Presidente della Giunta Regionale **Eugenio Giani**, in qualità di legale rappresentante della Regione Toscana (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^o 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;

DATO ATTO della proclamazione di Eugenio Giani a Presidente della Giunta Regionale della Toscana, avvenuta in data 8 ottobre 2020, con cui è stato conferito allo stesso il ruolo di Presidente e di rappresentante legale dell’Ente;

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-1730-P del 27 settembre 2022, con la quale il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha individuato la Regione Toscana quale Soggetto attuatore di una parte della Misura 1.7.2 per un importo di euro 7.451.103,00 (settemilioniquattrocentocinquantunomilacentotre/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-2417-A del 10 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. 191 /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 Toscana, 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-2417-A del 10 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 7.451.103,00 (settemilioniquattrocentocinquantunomilacentotre/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 7.451.103,00 (settemilioniquattrocentocinquantomilacentotre/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 vengono 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 vengono 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 Toscana)

Il Presidente della Giunta Regionale
Eugenio Giani



Allegato B- Piano Operativo

Progetto “Rete di servizi di facilitazione digitale - Regione Toscana”

“Connessi in buona compagnia 2.0”

4 novembre 2022

Indice

Introduzione	4
1. Prototipo di punto di facilitazione digitale	6
1.1. Obiettivi e specifiche	6
1.2. I servizi	7
1.3. Il facilitatore digitale	8
1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	9
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	9
1.6. Gli strumenti di supporto	10
1.6.1. Il sistema di knowledge management	10
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	10
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	10
1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	11
2. Descrizione del progetto della Regione Toscana	12
2.1. Contesto del progetto	12
2.2. Popolazione destinataria	20
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	24
2.4. Modello di distribuzione territoriale	26
2.5. Modello di aggregazione di rete	27
2.6. Modalità di attuazione	28
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	32
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	32
2.9. Facilitatori digitali	33
2.10. Luoghi fisici	35
2.11. Servizi finanziabili	35
3. Modalità operative	37
3.1. <i>Modello di Governance del progetto</i>	37
3.2. <i>Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto</i>	38
3.3. <i>Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI</i>	39
Climate and Digital Tagging	39
Equità di Genere	40
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	40
Riduzione Divari Territoriali	41
Do Not Significant Harm (DNSH)	41

4.	Piano progettuale di dettaglio	42
4.1	Predisposizione delle azioni sul territorio	42
4.2	<i>Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto</i>	45
4.3	Gestione dei rapporti amministrativi	46
5.	Articolazione temporale del progetto	48
	Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto	48
	Tabella 4: Ulteriori target di progetto	49
	Figura 1: Cronoprogramma	50
6.	Costi del progetto	51
7.	Integrazione con altri interventi	52

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 di 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 di 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 di base 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 lo sviluppo e il potenziamento della Rete di 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 di 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 di 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 la Regione/Provincia Autonoma 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 di 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, e con la finalità di renderli competenti e autonomi nell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando pertanto 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, qui di seguito descritti (par.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 ad esempio l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini, pertanto, sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti e 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 e condivisi nel citato catalogo, usufruendo di un percorso personalizzato; 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 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 Reti 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 (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 mobili) e di un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, dotato 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 co-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 di 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 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 Reti di 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 l'efficacia del servizio e l'impatto sui target di riferimento in relazione alle diverse variabili organizzative (modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.), inclusa l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse;
- 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.

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 Reti di facilitazione digitale o al progetto

Servizio civile digitale e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

L'attività di monitoraggio dell'efficacia del servizio e l'impatto sui target, a carico del Dipartimento, mira 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 Reti di 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 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 Reti di 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 Toscana

Il progetto “**Connessi in buona compagnia 2.0**” si inserisce nel quadro di azione delineato da Regione Toscana nel documento di “Strategia regionale per la cultura e le competenze digitali 2021-2025”, elaborata da Regione Toscana stessa dopo un percorso di coinvolgimento delle Direzioni Regionali maggiormente coinvolte nel tema delle competenze digitali ed attualmente in fase di condivisione con gli stakeholders locali, e rientra nell’asse di riferimento che individua come target i cittadini e come linea di azione quella trasversale a tutta la strategia. Il progetto prevede l’attivazione di una rete regionale di centri fisici, fissi e mobili, dislocati sul territorio toscano che, grazie alla presenza di operatori adeguatamente formati come facilitatori digitali, siano in grado di erogare gratuitamente servizi di alfabetizzazione digitale, formazione, attività di facilitazione e semplificazione nell’accesso ai servizi online. I centri si configurano anche come punti di ascolto e di raccolta delle istanze di semplificazione e miglioramento dei servizi da parte dell’utenza.

I servizi erogati dai centri di facilitazione si rivolgono a tutte le persone che sono in difficoltà ad accedere ai servizi digitali e ad utilizzare gli strumenti tecnologici digitali.

L’iniziativa è finalizzata ad accrescere il livello di preparazione e sviluppare maggiori **competenze digitali** dei cittadini, in maniera tale che possano raggiungere il livello di base definito secondo il modello europeo **DigComp**, che definisce le competenze digitali di base richieste per il **lavoro, lo sviluppo personale, l’inclusione sociale e la cittadinanza attiva**.

2.1. Contesto del progetto

Gli obiettivi generali del progetto partono dal dato regionale rilevato da Istat nel 2019: in Toscana ci sono 1.454.000 persone nella fascia 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet nei 3 mesi precedenti alla rilevazione.

Specificità delle aree territoriali e della popolazione

I dati ISTAT aggiornati al 2020, dettagliati nel successivo paragrafo, ci danno ulteriori informazioni utili per inquadrare il progetto: gli indicatori ICT e famiglie messi a disposizione da ISTAT per il 2020 riportano infatti che in Toscana l’80% delle famiglie (il 77,4% nel 2019) dichiara di aver acceduto a internet, a fronte di un 79% a livello nazionale. Per quelle famiglie che non si sono dotate di una connessione internet domestica, nel 58,7% dei casi (51,2% nel 2019), questo dipende dall’incapacità di utilizzare internet e nel 33,5% dall’idea che internet non sia un mezzo utile o interessante.

Sempre dagli indicatori ISTAT 2020, si evince che solo il 75,6% dei cittadini toscani con più di 6 anni utilizza internet (73,7% nel 2019) e che i servizi più utilizzati sono quelli di messaggia istantanea (il 95% degli internauti toscani li ha utilizzati), seguiti dai servizi di posta elettronica (77%) e dai social network (63%).

Il 20,4% degli internauti toscani con più di 6 anni ha usato internet negli ultimi 3 mesi per comunicare con docenti o altri studenti e il 47% per visionare materiale didattico online.

Le attività più diffuse fra gli internauti sono la consultazione di uno strumento wiki e la lettura di giornali o riviste online (58%), la ricerca di informazioni su merci o servizi (58,7%), la ricerca di informazioni sanitarie (51%) e l’uso dei servizi bancari (47,2%).

Mentre il 62,5% dei toscani over 14 ha fatto acquisti online nel 2020, le interazioni con la pubblica amministrazione sono ancora su percentuali più basse: il 26,2% degli internauti toscani ha cercato informazioni, il 27% ha scaricato moduli e solo il 18,3% ha spedito moduli compilati.

Da questi indicatori emerge la necessità, ma anche l'urgenza, di intervenire per incrementare le interazioni digitali con la pubblica amministrazione, per migliorare il rapporto tra i cittadini e la PA, per far crescere la consapevolezza sui diritti digitali e sull'accesso ai servizi online: il diritto di accesso dovrà essere garantito a tutta la popolazione.

Il progetto dei centri di facilitazione digitale si fonda quindi su questa analisi della situazione e sulle necessità emerse di maggiori conoscenze sugli strumenti digitali e della rete, ancora più evidenziate dalla pandemia. L'attivazione dei centri di facilitazione digitale, con gli obiettivi indicati per la Toscana di 169 centri al fine di contattare almeno 136.000 persone, è una strategia che si adatta all'esperienza Toscana, che già in passato ha sperimentato punti di accesso ai servizi (PAAS) ed ha attualmente attivi centri di facilitazione come le Botteghe della Salute.

I principi guida del progetto sono la diffusione e l'universalità del servizio di facilitazione su tutto il territorio toscano, comprese le aree interne a minore densità abitativa, laddove i cittadini sono più lontani dall'erogazione "fisica" di servizi e maggiore è l'esigenza di supporto nell'utilizzo dei servizi digitali

La Toscana registra la minore densità abitativa nelle province di Siena, Arezzo e Grosseto, dove la popolazione è diffusa in molti piccoli comuni, oltre a tutta la fascia appenninica. Sono invece a maggiore densità abitativa: la zona metropolitana centrale, da Firenze a Prato a Pistoia, con tutti i comuni della cintura fino alla Piana di Lucca; la zona costiera, dalla Versilia a Pisa e Livorno, e infine la bassa valle dell'Arno, da Empoli fino a Pisa. Anche nei centri più popolosi, l'eterogeneità della popolazione è tale da comprendere fasce di cittadini con minori competenze e vulnerabili ai rischi della rete..

Di conseguenza nel progetto, tramite le linee guida per gli avvisi che verranno emessi, si cerca di raggiungere gli obiettivi stabiliti senza rinunciare all'equità territoriale del servizio offerto, che è propria del welfare toscano.

Esperienze pregresse da valorizzare attraverso l'intervento

Connessi in Buona Compagnia e le Botteghe della Salute

L'iniziativa prevede la continuazione del coinvolgimento di stakeholder con sedi territoriali che già, per loro natura e vocazione, erogano servizi al cittadino e ne accolgono le istanze, cosicché gli utenti possano sentirsi accolti, e si possano avvicinare con fiducia ai punti di facilitazione. Tra questi vi è la già citata esperienza di "Connessi in Buona Compagnia" con la "**Rete delle Botteghe della Salute**", la quale è costituita da 70 sportelli, tra sedi fisse e sedi mobili, in 59 comuni sui 273 toscani totali, 20 dei quali sotto 5.000 abitanti e altri 12 tra i 5.000 e i 10.000, dislocati in aree interne, spesso marginali e montane.

Le Botteghe della Salute sono state create in accordo tra Regione e Anci Toscana, i quali offrono supporto alla popolazione soprattutto nelle zone più periferiche, garantendo l'accesso ai servizi pubblici attraverso una forte sinergia con i Sindacati dei Pensionati toscani. L'iniziativa "Connessi in buona compagnia" è nata infatti come progetto pilota con un target di

popolazione costituito dalla popolazione over 65 e rappresentato, nel partenariato di progetto, da tre sindacati dei pensionati toscani: SPI CGIL, FNP CISL, UILP UIL. Facendo leva su una Rete regionale istituzionale e sociale costituita da Regione, Enti locali (EE.LL) e loro associazioni, mondo della Sanità e dei servizi assistenziali, mondo dell'associazionismo e dei sindacati, sono state individuate le zone con maggior bisogno di competenze digitali nelle quali sono state organizzate iniziative, attività e servizi specificamente rivolti a questo target di utenza.

Questa esperienza, che ha ottenuto importanti riconoscimenti a livello nazionale nel corso degli ultimi mesi, ha rappresentato il banco di prova per garantire la successiva scalabilità del progetto su altre categorie di popolazione e su altri contesti territoriali.

“Connessi in buona compagnia” offre gratuitamente due tipologie di servizi:

- interventi di alfabetizzazione digitale su informazioni e dati (rif. Area delle competenze 1 - DigComp 2.2) per rafforzare le competenze digitali di base dei cittadini (capacità di navigare in rete, creare e utilizzare una casella di posta elettronica) con cenni anche alla comprensione dei rischi legati all'utilizzo delle tecnologie on line;
- interventi di facilitazione e accompagnamento verso un insieme di servizi digitali della pubblica amministrazione considerati essenziali rispetto al target della popolazione e al contesto locale.

I servizi on line individuati sono nazionali, regionali, comunali e delle public utilities che operano nel territorio. Si tratta di servizi generici, abilitanti all'accesso ad altri servizi, come ad esempio le credenziali per l'identità digitale SPID, oppure trasversali, come il fascicolo delle posizioni debitorie e l'utilizzo della piattaforma regionale per i pagamenti on line, il nuovo sistema di biglietteria regionale per il TPL o l'accesso all'ANPR per scaricare dati anagrafici.

Inoltre molti servizi, anche a fronte dell'emergenza da pandemia, riguardano l'ambito sanitario: il fascicolo sanitario elettronico, attraverso il quale il cittadino ritrova tutti i dati e le informazioni che riguardano la sua storia clinica e di salute registrati dal S.S.R. il CUP online, attraverso cui l'utente può prenotare visite sanitarie e accedere alla propria ricetta medica, il Sistema di prenotazione online dei vaccini della Regione, il download del Green Pass, il sistema di scelta del proprio medico di medicina generale, l'accesso ai propri referti medici.

“Connessi in buona compagnia” offre un servizio gratuito di promozione e di accompagnamento all'utilizzo di servizi digitali sviluppati dalle public utilities (come ad esempio il sistema per la raccolta dei rifiuti) e dal Comune che ospita il punto. Questi servizi digitali variano, quindi, sulla base del luogo in cui viene reso il servizio di facilitazione. Si viene dunque a creare un “basket” di servizi digitali su cui viene offerta facilitazione e supporto, un catalogo che verrà sempre più esteso e aggiornato con l'introduzione di nuovi servizi digitali nel panorama toscano.

Le Botteghe della Salute già si configurano come punti di facilitazione orientati all'aumento delle competenze digitali. Di conseguenza il progetto “Connessi in buona compagnia 2.0” si pone come continuazione ed ampliamento di una esperienza già acquisita e radicata sul territorio. Questo fatto sicuramente rappresenta un'importante opportunità, in quanto consente di approfittare della rete associativa esistente e di recuperare punti già attivi e conosciuti dai cittadini.

PAAS

Un'altra esperienza importante, già sviluppata già da Regione Toscana e che può essere coinvolta e valorizzata nel progetto, è quella dei **PAAS (Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi on line)**, che nascono da un progetto regionale del 2005, in attuazione della L.R.

1/2004 sulla società dell'informazione. L'obiettivo dei PAAS era di rendere possibile la fruizione dei servizi online anche alle fasce più deboli della popolazione e condividere il patrimonio informativo della PA in una logica di servizio ai cittadini, attraverso la mediazione di volontari per facilitare la fruizione dei servizi. Nonostante il contesto nel quale si erano sviluppati i PAAS fosse molto diverso da quello odierno (i servizi digitali delle PA erano molto meno diffusi e articolati) i PAAS rappresentano a tutt'oggi un'esperienza significativa e il loro modello di diffusione dei servizi e delle competenze può essere considerato ancora attuale.

Da un sondaggio svolto da giugno ad agosto 2022, sono risultati 73 punti PAAS tuttora attivi, di cui 47 presso Comuni (di cui 10 presso biblioteche e 8 presso gli URP), 6 presso Botteghe della Salute ed i rimanenti presso associazioni centro polivalenti, centri giovani, centro anziani, Informagiovani ed altro. Questi centri hanno orari di apertura che variano da centro a centro, prevalentemente la mattina ma anche il pomeriggio e la sera ed offrono servizi di accompagnamento alla navigazione ed ai servizi on line, supporto per l'ottenimento dell'identità digitale, accompagnamento all'alfabetizzazione digitale, attività di inclusione per soggetti con fragilità, presentazione pratiche digitali per conto dell'utenza, in taluni casi corsi di alfabetizzazione ed eventi di presentazione di servizi digitali specifici. Da sottolineare che tali centri si sono mantenuti attivi anche senza una propulsione regionale simile a quella del progetto PAAS o del presente progetto PNRR, a dimostrazione che una apertura al tessuto connettivo del volontariato e associazionismo permettono in molti casi una sopravvivenza delle iniziative ritenute utili alla popolazione anche al termine della propulsione progettuale iniziale.

Degli altri 72 punti PAAS ad oggi non attivi, 38 hanno dichiarato di poter riprendere l'attività fra la fine del 2022 e l'inizio del 2023.

Il coinvolgimento dei PAAS nel progetto "Commessi in buona compagnia 2.0" è quindi importante per valorizzare una esperienza che ha svolto nel tempo un ruolo riconosciuto dai cittadini e per rivitalizzarla, recuperando perlomeno una parte dei PAAS non più attivi ed inserendoli in una nuova rete toscana dei punti di facilitazione.

Gli Sportelli per la Tutela dei Consumatori

La Toscana è stata una delle prime regioni in Italia a dotarsi di una legge regionale per la tutela e difesa dei consumatori e degli utenti. In stretta e continua collaborazione con le 12 Associazioni dei consumatori e degli utenti che si trovano sul suo territorio, attraverso gli "**Sportelli per la Tutela dei Consumatori**", la Regione svolge attività che vanno dalla consulenza all'informazione, dal monitoraggio dei prezzi alla conciliazione on-line di controversie; gli Sportelli, ad oggi circa 180 su tutto il territorio regionale (https://www.google.com/maps/d/viewer?ll=43.071714627672414%2C11.470574629760018&z=9&mid=1rKTXmKBDiR_T-moEBKcTvwxlL9Dr0), svolgono anche supporto ai cittadini per l'utilizzo dei servizi regionali e possono essere quindi coinvolti nel progetto.

Toscana GiovaniSi

L'iniziativa di Regione **Toscana GiovaniSi** (<https://giovani.it/>), che ha costituito una vasta community di ragazze e ragazzi, e che ha svolto molte iniziative di pubblica utilità anche durante la Pandemia e a tutt'oggi, potrà essere una rete con cui costruire interessanti sinergie durante il ciclo di vita del progetto.

Coinvolgimento degli stakeholders

I principali soggetti coinvolti nell'attuazione e realizzazione del presente progetto sono:

- **Regione Toscana - Direzione regionale “Sistemi Informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione”**: si occupa del coordinamento generale in costante raccordo con il Dipartimento e con la rete degli stakeholders sul territorio toscano (ANCI, UPI, associazioni di categoria, sindacati, etc), dell’individuazione dei KPI, della metodologia e monitoraggio, della valutazione dell’iniziativa, della supervisione sulla produzione dei contenuti multimediali, sul percorso di valorizzazione della figura del facilitatore digitale e su quello di attivazione delle sedi idonee. Fornirà il knowledge management system (piattaforma Trio e area web regionale per le competenze digitali www.regione.toscana.it/competenzedigitali) da integrare con le risorse disponibili di Repubblica Digitale. Attraverso il gruppo di lavoro permanente di Regione Toscana sulle competenze digitali (“Gruppo Regionale Interdirezionale sulla Cultura e Competenze digitali”), la Direzione Sistemi Informativi ha modo di cooperare costantemente ed in stretta sinergia con le Direzioni che portano avanti ogni giorno importanti azioni sulle competenze digitali nel territorio toscano nell’ambito delle rispettive competenze: in primis la Istruzione, Formazione Ricerca e Lavoro, ma anche l’Agricoltura, le Attività Produttive, gli sportelli a tutela dei consumatori, la Comunicazione, la Cultura, la Sanità ed il Welfare sociale.

Inoltre Regione Toscana gestirà la campagna di comunicazione sulla rete toscana di facilitazione digitale usufruendo anche dei servizi di carattere nazionale di Repubblica Digitale, affinché i punti di facilitazione, indipendentemente dai soggetti che li rendono operativi, siano ben riconoscibili.
- **ANCI Toscana e UPI Toscana**: affiancano Regione Toscana nel coordinamento della community territoriale, collaborando alla diffusione delle buone pratiche sviluppate fino ad oggi e quelle che nasceranno nell’ambito della presente iniziativa. Si occupano di diffondere le opportunità e sensibilizzare i territori rispetto alla necessità di accrescere le competenze digitali dei cittadini, nonché la fruizione di servizi online. Collaborano alla supervisione sulla produzione dei contenuti multimediali da diffondere presso i centri di facilitazione digitale, anche confrontandosi con gli EE.LL che rappresentano e dando poi riscontro alla Regione delle necessità ed osservazioni emerse.
- **ALI Autonomie Locali Italiane e CISPTEL Confservizi Toscana**: affiancano il progetto in relazione ai loro soci di riferimento (EE.LL e aziende di pubblico servizio).
- **EE.LL**: Soggetti capofila di partenariati che, previa presentazione di un progetto locale, si impegnano nell’apertura e attivazione di almeno un punto di facilitazione digitale nel proprio territorio. In qualità di capofila, l’Ente locale ha il ruolo di responsabile amministrativo e sub-attuatore del progetto locale, svolgendo l’attività di supporto all’apertura e all’allestimento dei punti di facilitazione, della messa a disposizione di spazi per la formazione/facilitazione, del monitoraggio e della rendicontazione. Partecipano attivamente alla rete toscana dei punti di facilitazione.
- **Terzo Settore, CESVOT, Associazionismo e Sindacati**: si occupano della realizzazione dei punti di facilitazione ad essi afferenti, della diffusione dell’iniziativa ai propri associati, della messa a disposizione di facilitatori digitali e degli spazi per la fruizione dei servizi. Partecipano attivamente alla rete toscana dei punti di facilitazione digitale e alle attività proposte.
- **Università, centri di ricerca e Statistica Regionale**: si occupano della validazione metodologica del percorso, delle sinergie con le iniziative di livello europeo e nazionale

(anche con ISTAT) per la standardizzazione e miglioramento continuo dei sistemi di codifica, rilevazione e misurazione delle competenze digitali.

- **Associazioni di categoria e mondo delle imprese:** pur essendo maggiormente coinvolto nelle iniziative relative a competenze digitali specialistiche per i diversi ambiti dell'industria, dell'artigianato e del commercio, il mondo delle associazioni di categoria e delle imprese sarà costantemente in raccordo con Regione Toscana anche su questo progetto "Connessi in Buona Compagnia 2.0" e più in generale sulla Strategia regionale per la cultura e competenze digitali, al fine di valorizzare anche presso i propri associati le iniziative svolte per la cittadinanza nei diversi territori, nonché per promuovere percorsi sinergici con le azioni indirizzate al mondo delle imprese.

I punti di facilitazione digitale concorrono all'attivazione, a livello nazionale, della Rete, 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.

Rischi e opportunità progettuali

Rischio	Opportunità	Impatto	Probabilità	Livello di rischio/opportunità	Fattori di mitigazione del rischio	Valorizzazione delle opportunità
ancoramento target over 65	ampio tessuto associativo coinvolto	medio	media	medio	scalabilità del modello e ampliamento dei servizi offerti e dei contenuti formativi adatto a tutti i target	finanziamento delle Botteghe della salute già attive e degli eventuali PAAS in modo da recuperare le attività già radicate nel territorio, tavolo di confronto con mondo del volontariato già coinvolto negli accordi in essere ed interessato a partecipare all'iniziativa, realizzazione di rete dei punti di facilitazione toscani con caratteristiche uniformi e riconoscibili
iniziative legate a territori scarsamente popolati e quindi scarsa utenza potenziale	interventi dedicati a popolazioni con domanda alta	medio	alta	medio-alto	individuazione di obiettivi chiari da raggiungere per ogni punto della rete, possibilità di partecipazione ad Enti in associazione, Province, Unioni di Comuni anche con più punti sul territorio.	coinvolgimento di Botteghe della salute e di altre iniziative già promosse nei territori marginali come le Cooperative di Comunità

rischio disinteresse da parte degli Enti locali		alto	media	medio-alto	pubblicizzazione dell'iniziativa, questionario preliminare per EELL, possibilità di bandi aggiuntivi per allocare tutte le risorse a disposizione, ulteriori finanziamenti messi in campo da RT per aiutare i Comuni	
rischio mancanza risorse negli Enti locali o nelle associazioni per seguire le attività di rendicontazione correlate al contributo	individuazione forme standard di richiesta evidenze di rendicontazione, che non richiedano conoscenze ulteriori specifiche	alto	alta	alto	presidio costante di Regione Toscana in sinergia con il Dipartimento per supportare i partner coinvolti nel progetto, eventuali supporti specifici con finanziamenti di Regione Toscana	creazione di una rete di supporto ai centri di facilitazione per condividere buone pratiche di rendicontazione
scarsa presenza di professionalità nel mondo del volontariato in ambito facilitazione e competenze digitali	creazione figura professionale facilitatore digitale	medio	media	medio	formazione obbligatoria da parte del DTD per tutti gli operatori, incentivazione alla creazione di facilitatori digitali professionali come figure riconosciute nel mondo del lavoro	opportunità di professionalizzazione, replicabilità dell'iniziativa anche con fondi diversi e progetti diversi, forti sinergie fra Innovazione e mondo della Formazione Lavoro regionali

2.2. Popolazione destinataria

Dalle statistiche ISTAT riportate nel precedente paragrafo emerge una necessità diffusa di aumento delle competenze digitali e di accompagnamento all'utilizzo dei servizi. Tale necessità è confermata anche dall'esperienza maturata presso gli sportelli già esistenti sul territorio, ai quali si rivolgono tutte le fasce della popolazione e non solo quelle che generalmente si pensano affette da divario digitale.

La pandemia ha infatti indotto molti cittadini al ricorso obbligato al digitale, pur non avendo dimestichezza con servizi e strumenti tecnologici. Il distanziamento sociale che ha caratterizzato il periodo non ha facilitato il processo di trasferimento di conoscenze nell'utilizzo di servizi digitali anche di uso quotidiano, creando intere fasce di popolazione completamente affette da divario digitale. A questo primo target di persone, costituito prevalentemente da over 65, si è rivolto il progetto Connessi in buona Compagnia.

Con l'esperienza e lo sviluppo dell'iniziativa, si è registrata una presenza crescente di richieste di supporto presso i punti Connessi in buona Compagnia anche da parte di cittadini non anziani, a dimostrazione della necessità di incrementare le competenze digitali di base trasversalmente nella popolazione.

La richiesta di servizi di facilitazione da parte di ampie fasce di popolazione rende evidente la necessità di estendere il progetto Connessi in Buona Compagnia, necessità cui è possibile dare risposta aprendo la rete a nuovi centri di facilitazione (o a centri di facilitazione/luoghi di aggregazione già esistenti ma non facenti parte del circuito) e allargando il panel dei servizi offerti.

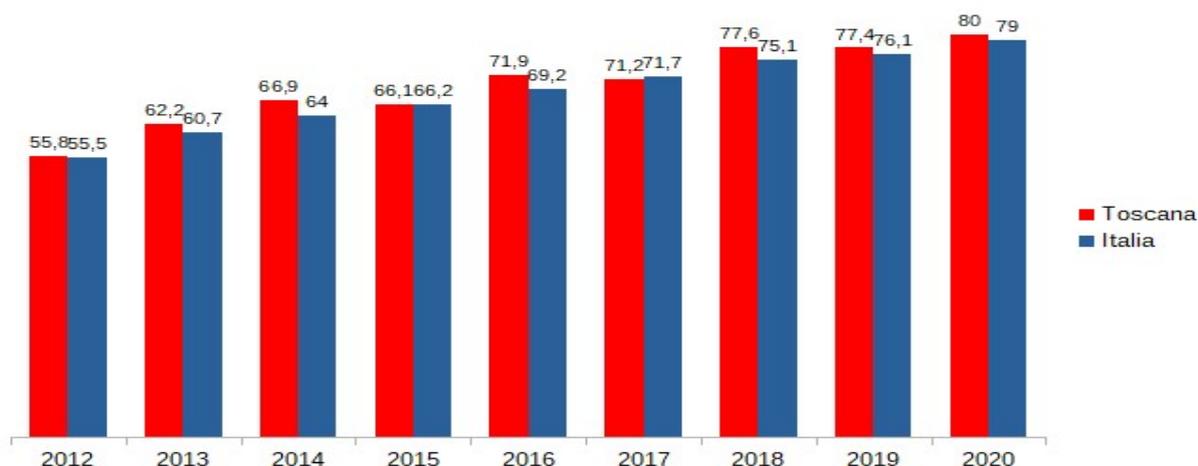
Questo progetto intende rivolgersi in maniera diffusa a tutta la popolazione maggiorenne, senza ulteriore segmentazione, fermo restando il coinvolgimento di centri già operativi su specifici target; inoltre, in applicazione del principio di equità di accesso ai servizi, il progetto si rivolgerà in maniera paritaria a tutto il territorio toscano, tenendo conto delle esigenze dei cittadini residenti in zone periferiche e marginali, che hanno più bisogno di migliorare le loro competenze digitali (almeno a livello base) per relazionarsi con la PA (e non solo) e beneficiare appieno dei servizi online, vista la distanza dai presidi fisici dei servizi.

Di seguito viene offerta un'analisi di maggior dettaglio dell'utilizzo di strumenti digitali da parte delle famiglie toscane e da parte delle imprese.

Il trend di connessione delle famiglie toscane

Tra il 2012 e il 2020 la percentuale di famiglie che si è dotata di accesso ad Internet è cresciuta a ritmi abbastanza sostenuti, arrivando - nel 2020 - ad un valore pari all'80% per le famiglie toscane e al 79% per quelle italiane, valori che sia per la Toscana che per l'Italia rilevano un incremento di 3 punti percentuali rispetto al 2019. (Figura 1.1).

Figura 1.1 - Famiglie che possiedono accesso ad Internet da casa. Toscana e Italia. Anni 2012–2020 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)

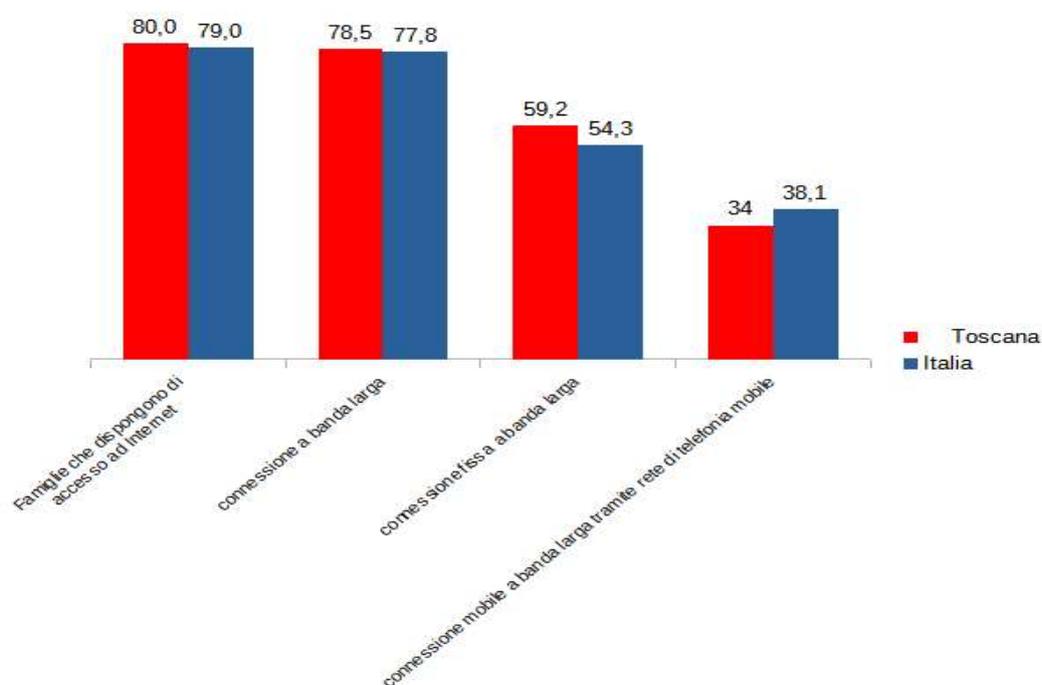


Fonte: - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012- 2020.

Le modalità di connessione delle famiglie toscane

Tra le famiglie che risultano connesse ad Internet, il 59,2% ha una connessione a banda larga fissa, una percentuale superiore alla media nazionale che si attesta al 54,3%. Lo stesso gap si registra anche per quelle famiglie che si connettono con banda larga fissa e mobile (78,5% in Toscana e 77,8% in Italia) (Figura 1.2).

Figura 1.2 - Famiglie che possiedono accesso ad Internet da casa per tipo di connessione con cui accedono. Toscana e Italia. Anno 2020 (valori % sul totale delle famiglie residenti)

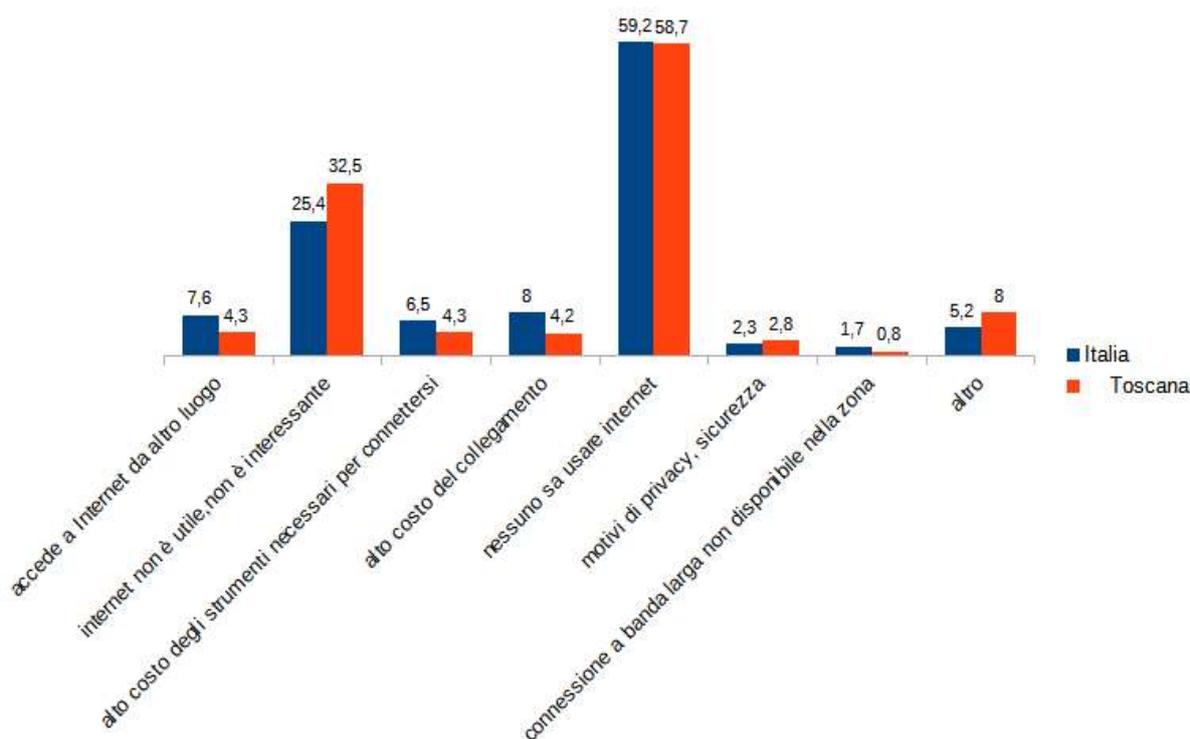


Fonte: - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2020.

I motivi della mancata connessione delle famiglie toscane

La maggior parte delle famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa indica la mancanza di competenze come principale motivo del non utilizzo della rete (58,7%) e circa un terzo il (32,5%) non considera Internet uno strumento utile e interessante. A queste seguono altre motivazioni, di carattere economico, legate all'alto costo dei collegamenti (4,2%) o all'alto costo degli strumenti necessari al collegamento (4,3%).

Figura 1.3 - Famiglie che non possiedono accesso ad Internet per motivo per cui non lo possiedono. Toscana e Italia. Anno 2020 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)



Fonte: - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2020.

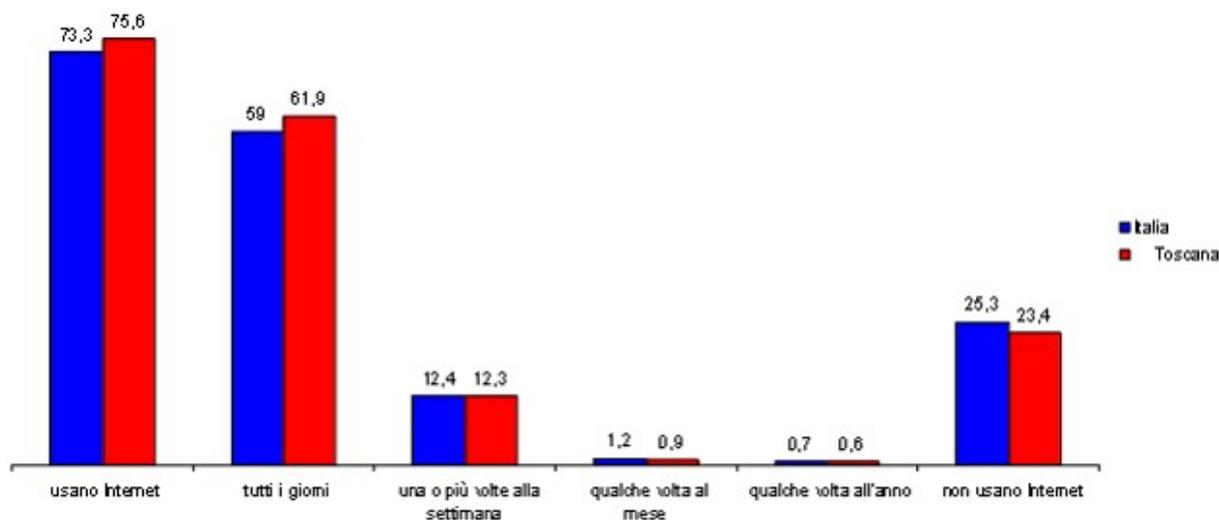
I cittadini e l'uso di Internet

Nel 2020, anche se solo il 57,9% dei cittadini toscani con più di 3 anni ha utilizzato un PC e il 75,6% con più di 6 anni ha utilizzato internet da PC o da mobile, gli internauti toscani superano la media nazionale (in Italia il 55,4 delle persone di 3 anni e più usano un PC e il 73,3% delle persone con più di 6 anni usano Internet).

Per misurare il grado di digitalizzazione degli individui si possono considerare i livelli di utilizzo della Rete, calcolato in base alla frequenza di connessione, e al tipo di attività svolte online.

Nel 2020 più dei due terzi delle persone di 6 anni e più hanno utilizzato internet negli ultimi 12 mesi (75,6%). La quota maggiore di utilizzatori della rete si riscontra fra quelli che la usano quotidianamente (62% in Toscana contro il 59% a livello nazionale) (Figura 1.4).

Figura 1.4 – Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 12 mesi per frequenza di utilizzo. Toscana e Italia. Anno 2020 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2020.

Il web come piattaforma applicativa condivisa

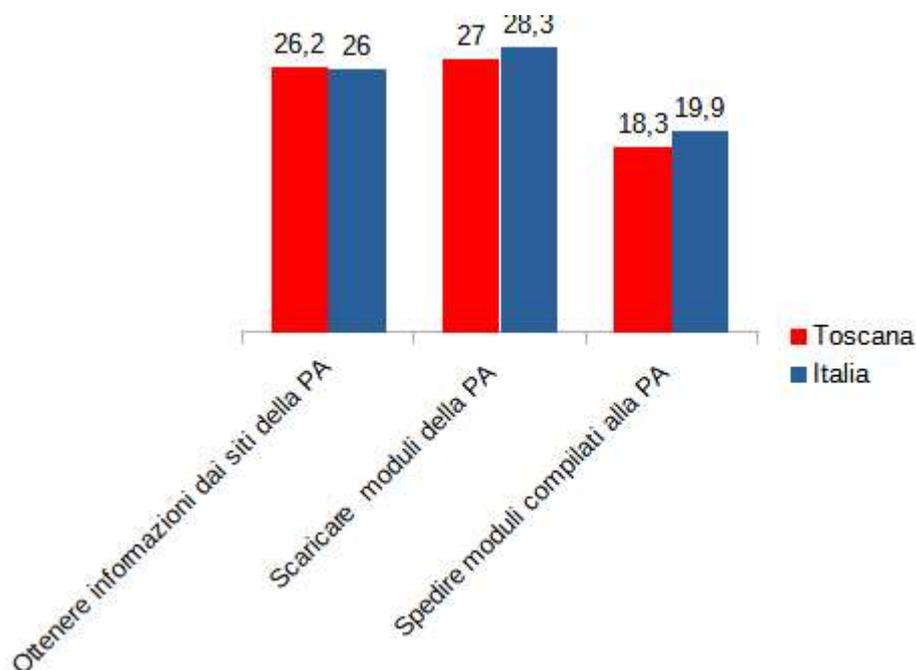
Internet si sta trasformando sempre più in una piattaforma applicativa condivisa dove le informazioni possono essere non solo distribuite ma anche create ed elaborate collettivamente.

A tale proposito emerge che nel 2020 le attività più diffuse fra gli internauti sono: spedire o ricevere mail (77%), partecipare a social network (63%), ricercare informazioni su merci e servizi (58,7%), leggere giornali o riviste (58%), ricercare informazioni sanitarie (51%), svolgere servizi bancari (47,2%), caricare contenuti di propria creazione su siti web condivisi o usare servizi di archiviazione su internet per salvare documenti, immagini o video (37%). In queste attività la Toscana supera la media nazionale su tutte ad eccezione dell'uso di internet per cercare informazioni sanitarie (media Italia 53,5%).

L'uso di Internet per relazionarsi con la PA

I cittadini toscani di 14 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione nel 2020 lo hanno fatto in prevalenza per ottenere informazioni (26,2%), per scaricare moduli (27%) e per spedire moduli compilati (18,3%).

Figura 1.5 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la pubblica Amministrazione. Toscana e Italia. Anno 2020 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2020.

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

Il progetto mira a dare una risposta concreta alla crescente richiesta di facilitazione digitale da parte della popolazione toscana, esigenza cui è stata data una parziale risposta con il progetto "Connessi in Buona Compagnia", che fino ad oggi ha concentrato le proprie azioni rivolgendosi principalmente alla fascia di popolazione over 65.

Il progetto che si intende attuare vuole attivare e mettere in rete **169 punti di facilitazione digitale**. La rete dei punti di facilitazione dovrà erogare almeno **204.000 servizi di formazione e facilitazione** e raggiungere almeno **136.000 persone sopra i 18 anni d'età**.

Le procedure per l'attivazione dei centri saranno avviate a fine 2022, per raggiungere gli obiettivi di milestone di progetto secondo quanto riportato al par. 5 Articolazione temporale del progetto.

Le indicazioni temporali si basano sull'assunzione di avere un t_0 di sottoscrizione ed approvazione definitiva del presente progetto tra Dipartimento e Regione Toscana non oltre il 15 Dicembre 2022.

Aspetti innovativi del progetto

Nell'ambito dell'attivazione dei punti, si mira a creare e rafforzare la collaborazione e le sinergie tra le varie realtà locali pubbliche, associative e del terzo settore, in modo tale da avere un'offerta di facilitazione sul territorio più ampia possibile, che consenta interventi mirati sui

target da raggiungere con l'azione specifica, basandosi sulla vocazione e sulle missioni delle realtà coinvolte.

L'eterogeneità della rete consente, nella condivisione degli obiettivi di facilitazione, lo scambio di buone pratiche e la cooperazione tra diverse realtà, portando così un valore aggiunto all'offerta di facilitazione.

Il coinvolgimento di diverse realtà locali che collaborano tra di loro, andando ad individuare come sedi dei punti di facilitazione digitale luoghi che già costituiscono centri di aggregazione (ad esempio biblioteche, sedi associative, circoli, etc), consente di rafforzare le relazioni tra pubblica amministrazione e soggetti privati, creando così un circolo virtuoso nel quale i centri di aggregazione possono inserire al loro interno i servizi di facilitazione, in modo che tali servizi diventino parte integrante dell'offerta dei centri. Tale percorso di collaborazione consente di avviare pratiche che possano sostenersi autonomamente, e rafforzarsi tramite progettazioni ad hoc su eventuali nuovi bandi di finanziamenti ai quali i centri potranno partecipare.

Sempre in quest'ottica, infatti, si promuoverà la creazione di una rete di centri di facilitazione a doppia valenza: da un lato centri finanziati con contributo legato all'investimento 1.7.2, che saranno chiamati a raggiungere i target assegnati come da presente Progetto, dall'altro però l'accesso a questa comunità di centri di facilitazione digitale (e a tutti i servizi informativi e di knowledge base a valore aggiunto) sarà aperto anche a centri che si candidino all'Avviso emesso da Regione Toscana pur non ricevendo un finanziamento specifico su questa iniziativa PNRR, ma che vogliano ad esempio partecipare a questa comunità, anche eventualmente inviando facilitatori digitali a proprie spese, che possano anche contribuire al raggiungimento del target PNRR assegnato e permettere di superarlo, nell'ottica di miglioramento complessivo del sistema Paese rispetto ai KPI del DESI sul Capitale Umano.

Grazie alla capacità della rete regionale di essere proattiva e intercettare le richieste, il sistema di rete stesso sarà in grado di intervenire immediatamente aggiornando i facilitatori e agendo localmente anche mediante punti itineranti.

Altri elementi innovativi sono:

- Capillarità della presenza dei punti di facilitazione dovuta alla distribuzione territoriale delle sedi/punti, ivi compresa la capacità dei punti itineranti di raggiungere le frazioni meno servite (aree montane) e rispondere prontamente ai fabbisogni più critici dell'utenza.
- Promozione della partecipazione attiva della popolazione anche mediante l'ascolto di proposte di semplificazione dei servizi digitali, recepite e implementate dagli stessi erogatori di servizi rappresentati da Regione Toscana, Comuni e public utilities (la raccolta delle proposte potrà avvenire sul nuovo sito dedicato alle competenze digitali e alla relativa strategia regionale www.regione.toscana.it/competenzedigitali oppure tramite i canali di contatto di open.toscana.it dove sono esposti i servizi on line della PA toscana).

In ottica di complementarità con i fondi PNRR, Regione Toscana individua **fondi propri** da destinare, mediante avviso pubblico, agli EE.LL sub-attuatori, per l'acquisto di attrezzatura/strumentazione hardware da utilizzare nel centro di facilitazione per le attività previste.

Sostenibilità del progetto

Il progetto “Connessi in buona compagnia 2.0” si pone come continuazione ed ampliamento di una esperienza già acquisita e radicata sul territorio. Le Botteghe della Salute esistenti al momento dell’avvio dell’intervento, previa partecipazione da parte degli EE.LL facenti parte della rete all’Avviso emesso da Regione Toscana, avranno la possibilità di essere incluse nella rete toscana dei punti di facilitazione, valorizzando in questo modo il tessuto organizzativo già attivo e le sinergie in essere (sindacati pensionati, enti locali, associazioni del volontariato e del terzo settore). I servizi erogati dalle Botteghe della Salute saranno di conseguenza ampliati per nuovi target di utenza.

Oltre alle Botteghe della Salute, il progetto supporterà, tramite avviso rivolto agli EE.LL toscani (Comuni, Unioni di Comuni, Province), tutte quelle realtà locali, anche nate autonomamente nel corso degli anni, che si propongono e configurano come centro di ascolto dei cittadini ed avvicinamento al mondo del digitale: sportelli presso le biblioteche, punti di ascolto presso i Circoli, punti che erogano lo SPID con convenzione LEPIDA, punti Informagiovani, altri punti di informazione o supporto alla cittadinanza creati per esigenze varie e che possano/vogliano aggiungere percorsi e iniziative di facilitazione digitale.

Si mira dunque ad ampliare la rete dei soggetti che operano nell'ambito della facilitazione digitale, per far sì che possano essere raggiunte tutte le fasce della cittadinanza e che queste possano trovare risposta alle loro esigenze specifiche. Una maggiore estensione ed apertura della rete fornirà anche maggiori garanzie di una sostenibilità nel tempo dell’iniziativa, anche successivamente ai finanziamenti PNRR.

Le opportunità legate alla sostenibilità dell’intervento sono dunque:

- attivismo del tessuto associativo e del volontariato nel contesto regionale toscano, che potrà partecipare alla rete anche a proprio investimento
- complementarità con fondi FSE+ 2021-2027 per attività di competenze digitali rivolte a specifici target di popolazione (minori, disoccupati, persone soggette ad emarginazione sociale, ecc.): risorse dedicate ancora da definire
- complementarità con fondi FESR 2021-2027 per realizzazione e diffusione dei servizi digitali della PA recependo istanze di semplificazione da parte dell'utenza
- complementarità con fondi regionali L. 145/2018 per la dotazione strumentale dei centri di facilitazione
- complementarità con fondi FESR, FEARS, fondi regionali e FSC per l'erogazione di servizi in banda ultralarga nelle aree a fallimento di mercato (c.d. “aree bianche”)

2.4. Modello di distribuzione territoriale

Il principio guida nel modello di distribuzione territoriale dei punti di facilitazione è quello del bilanciamento tra gli obiettivi target da raggiungere (n. utenti formati, servizi erogati) e il rispetto dell’universalità nell’erogazione dei servizi di facilitazione, che dovrebbero essere disponibili proprio nelle aree più marginali con presenza di popolazione a più alto rischio di esclusione digitale.

Per poter garantire il raggiungimento di tutti i territori ed avere una maggiore copertura territoriale e di popolazione, si prevede la possibilità di istituire anche punti di facilitazione itineranti (“multicentro”), grazie ai quali gli operatori ed i facilitatori possano spostarsi; tali punti

potranno essere organizzati sia presso centri fisici, sia su veicoli appositamente attrezzati messi a disposizione dalle amministrazioni o associazioni che partecipano al progetto.

Regione Toscana prevede di finanziare la dotazione informatica dei punti, nelle loro varie modalità di realizzazione, tramite un avviso aggiuntivo per la dotazione strumentale finanziato con altri fondi non PNRR (vedi paragrafi successivi).

Il punto di partenza sono le 70 sedi delle attuali Botteghe della Salute, diffuse capillarmente sul territorio toscano, in particolare nelle "Aree Interne", con disponibilità anche a spostamenti degli addetti in punti decentrati a seconda del fabbisogno locale.

Le Botteghe della Salute e i nuovi punti saranno individuati attraverso un avviso non competitivo di Regione Toscana rivolto agli EE.LL, in qualità di sub-attuatori e capofila di partenariati costituiti con soggetti del terzo settore, dell'associazionismo o di altra natura, per l'avvio e l'operatività dei punti di facilitazione.

Le sedi potranno essere proprie dell'EE.LL capofila oppure dei soggetti aderenti al partenariato.

Si terrà conto anche di esperienze precedenti, ed in parte ancora attive, come descritto nel par. 2.1 Contesto. Laddove possibile, i punti di facilitazione saranno preferibilmente collocati in centri di aggregazione già esistenti e che si rivolgono a target diversi, in modo da riuscire a raggiungere tutte le fasce di popolazione: a titolo di esempio, si potranno avere punti di facilitazione nelle biblioteche (dove si potranno facilmente trovare studenti che hanno necessità di conoscere i servizi, ma che non necessitano di una alfabetizzazione digitale di base), nei centri anziani (dove sarà probabilmente necessario partire dall'alfabetizzazione digitale), nei centri di aggregazione sociale (già frequentati da specifiche fasce di popolazione, per le quali possono essere individuate iniziative di sensibilizzazione e diffusione ad hoc), negli URP (cui i cittadini generalmente si rivolgono per conoscere i servizi erogati dalla P.A.), nelle sedi delle associazioni di volontariato (nelle quali i cittadini ripongono generalmente fiducia), etc.

L'attivazione dei punti di facilitazione presso associazioni di volontariato e del terzo settore che svolgono specifiche attività di comunità, consentirà da un lato delle aperture in orari non tradizionali per gli enti pubblici, dall'altra il raggiungimento di quei cittadini che sono usualmente in contatto con tali associazioni.

Si prevede inoltre il coinvolgimento di associazioni di persone con diverse abilità, al fine di una maggiore inclusività dell'iniziativa progettuale, che consenta a tutti i cittadini di poter accedere e fruire dei servizi digitali.

Per avere una maggiore copertura territoriale anche in relazione al principio di equità d'accesso, si prevede che gli operatori possano lavorare in rete tra loro, in modo tale da mettere a fattor comune le competenze specifiche e far fronte alle diverse esigenze dei cittadini in modo coordinato e condiviso.

2.5 Modello di aggregazione di rete

La rete di "Connessi in Buona Compagnia" può essere considerata il punto di partenza di questo progetto "2.0" legato al PNRR. L'iniziativa si inserisce quindi in un contesto di

sperimentata collaborazione tra Direzioni della Regione, associazioni di Enti locali, Sanità, servizi assistenziali sul territorio, il mondo del terzo settore e dell'associazionismo anche sindacale, che andranno a costituire l'aggregazione di rete sulla quale si fonda il progetto.

Si ritiene che il processo di aumento del livello di competenze digitali di tutta la popolazione, o almeno della maggior parte di essa, sia di tale complessità che non possa essere svolto da un solo soggetto pubblico ma richieda una stretta collaborazione con la comunità e con chi è in essa attivamente presente, come appunto gli EE.LL ed il terzo settore.

Sono gli EE.LL i soggetti in grado di verificare e valutare l'efficacia delle azioni sul proprio territorio, verificare la capacità di penetrazione e di coinvolgimento della cittadinanza e recuperare anche esperienze attive e pregresse, aggregando i soggetti e le iniziative di valore. Per questo motivo, si ritiene che debbano essere gli EE.LL, nell'ambito dell'avviso non competitivo che Regione Toscana emetterà per la misura 1.7.2, a proporre i punti di facilitazione da finanziare. Questo ruolo sarà facilitato da Regione Toscana e dalle associazioni di rappresentanze degli enti, quali ANCI Toscana e UPI Toscana, mettendo a disposizione gli strumenti e le capacità necessarie alla buona riuscita dell'intervento; per mettere efficacemente a rete i punti di facilitazione digitale tra di loro, tenendo conto delle sinergie tra i territori e tra i soggetti attuatori delle iniziative, e di garantire l'uniformità rispetto agli obiettivi nazionali della rete di servizi di facilitazione digitale.

La Regione Toscana sarà quindi soggetto promotore, coordinatore e cofinanziatore delle azioni di progetto, con la guida della Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche ed Innovazione e con la collaborazione delle altre strutture regionali coinvolte che fanno già parte del "Gruppo Regionale Interdirezionale sulla Cultura e Competenze digitali":

- emettendo appositi avvisi per l'individuazione dei punti di facilitazione attraverso i soggetti sub-attuatori (EE.LL), prevedendo un impegno da parte dei punti di facilitazione digitale degli EE.LL che verranno finanziati a collaborare tra loro con scambio di esperienze e supporto reciproco dei facilitatori digitali, al fine di garantire la massima sinergia tra i punti ed il maggiore impatto sul territorio toscano, andando anche a rafforzare la diffusione delle informazioni e delle competenze.;
- Attivando una forma di coordinamento di rete (es. comitato di governance) che dovrà rappresentare gli enti ed i soggetti coinvolti, da attivare in fase successiva, una volta identificati i soggetti sub-attuatori; l'impegno a partecipare a tale forma di coordinamento sarà inserito nelle convenzioni che verranno stipulate con gli enti individuati nell'avviso.

2.6 Modalità di attuazione

La Regione Toscana attua il progetto in parte "a regia" ed in parte a "titolarità diretta".

Per le attività "a regia", la Regione Toscana pubblicherà avvisi rivolti ai sub-attuatori (EE.LL. in prima istanza ed eventualmente ad altri soggetti in fase successiva); i sub-attuatori stipuleranno accordi con altri enti o soggetti del volontariato e del terzo settore nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile (es. in materia di appalti pubblici), i quali di fatto attiveranno i punti e contribuiranno direttamente al risultato; tali soggetti possono configurarsi come "realizzatori".

E' previsto che gli EE.LL destinatari degli avvisi possano presentare progetti senza prevedere partenariati con altri soggetti, quindi sulla base del solo coinvolgimento di risorse della P.A. nelle seguenti modalità:

- senza prevedere nuove assunzioni a tempo determinato e/o con contratti di collaborazione, quindi senza spese per personale a valere sul finanziamento della misura;
- con nuove assunzioni a tempo determinato e/o con contratti di collaborazione, quindi rendicontabili secondo i criteri di ammissibilità della spesa previsti dalla misura.

La quota parte del progetto "a titolarità" regionale prevede la centralizzazione delle seguenti attività :

- di formazione e coordinamento dei facilitatori, attraverso il ricorso all'accordo quadro Consip L4 per individuare il fornitore;
- di comunicazione progettuale, attraverso l'onboarding in qualità di soggetto realizzatore dell'in house Fondazione Sistema Toscana (iscritta al registro ANAC) e sulla base del materiale informativo predisposto dal soggetto realizzatore del coordinamento dei facilitatori;
- di coordinamento del rapporto di governance e animazione della community a livello degli enti coinvolti, per la condivisione di informazioni e buone pratiche, attraverso accordi con le associazioni che rappresentano gli enti come ANCI e UPI Toscana;
- di supervisione e monitoraggio della rete toscana dei punti di facilitazione.

Inoltre, con risorse proprie regionali e non a valere sul finanziamento della misura, la Regione Toscana:

- assicurerà la dotazione di strumentazioni tecnologiche adeguate nei punti di facilitazione, sulla base di un avviso appositamente emesso e secondo quanto descritto nelle fasi di attuazione elencate di seguito;
- si avvarrà del supporto della in house Sviluppo Toscana per la gestione dei rapporti amministrativi.

Seguono le fasi di attuazione del progetto:

1. Preliminare: Delibera della Giunta Regionale n. 1198 del 24 ottobre 2022 che approva il profilo professionale di facilitatore digitale e lo inserisce nel repertorio regionale delle figure professionali (RRFP) di Regione Toscana.
2. Messa in consultazione della "Strategia regionale per la cultura e competenze digitali" (www.regione.toscana.it/competenzedigitali), presentazione della stessa strategia in occasione di panel ed eventi pubblici dedicati alla transizione digitale (evento 11 luglio 2022 e Internet Festival 2022) e anticipazione dei contenuti dell'avviso non competitivo che Regione Toscana emetterà sulla misura 1.7.2 PNRR ai principali stakeholders (associazioni di rappresentanza degli EE.LL e soggetti che hanno collaborato a precedenti progetti) in modo da attivare una partecipazione anticipata al progetto in grado di facilitare la fase di presentazione delle domande anche al fine della

valorizzazione delle esperienze pregresse (es. Botteghe della Salute, come descritto al par. 2.1 Contesto).

3. Informazione e animazione del territorio sul progetto dei punti di facilitazione digitale; è stata proposta a giugno 2022 una survey a tutti gli enti toscani per verificare eventuali centri per la facilitazione digitale già attivi e la disponibilità ad avviarne di nuovi, sia per mappare la situazione esistente che per preavvisare il territorio delle azioni in fase di preparazione.
4. Predisposizione ed emissione di un **avviso pubblico non competitivo regionale rivolto agli EE.LL** (Comuni singoli o associati, Province, unioni di Comuni) **in qualità di soggetti sub-attuatori** locali per finanziamenti finalizzati ad attività di facilitazione digitale, formazione e comunicazione relative all'attivazione e all'operatività di punti di facilitazione digitale. L'avviso finanzierà 169 domande di attivazione di centri di facilitazione che rispetteranno i criteri indicati nell'avviso stesso, secondo la loro presentazione in ordine cronologico, entro un tempo limite definito.

Attraverso l'avviso, gli EE.LL potranno **coinvolgere i centri già attivi** (es. le cosiddette Botteghe della Salute) **o avviare nuovi centri**, secondo le modalità descritte a inizio paragrafo; in taluni territori potranno esserci centri già attivi, per esempio una Bottega della salute o altro che l'Ente potrà coinvolgere nel presentare la domanda, mentre in altri territori dove non ci sono centri già attivi, l'Ente ne identificherà uno o più nuovi. Si precisa che gli EE.LL potranno attivare e gestire in proprio i centri di facilitazione digitale oppure individuare i soggetti del terzo settore in qualità di realizzatori/gestori, sia attraverso accordi già in essere, sia stipulando accordi ex-novo (nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile, ad esempio in materia di appalti pubblici) entro 2 mesi dalla scadenza dell'avviso pubblico regionale per una durata pari almeno alla durata dell'intero progetto regionale. Le risorse assegnate con l'avviso sono stimate in 30.000,00 euro per ogni centro di facilitazione digitale con fondi PNRR della misura 1.7.2. Regione Toscana indicherà nell'avviso le specifiche minime relativamente alle attrezzature ed alle dotazioni hardware presenti nei punti di facilitazione, ed in tale documento saranno anche esplicitati i servizi di facilitazione erogabili e modalità con le quali dovranno essere erogati, nel rispetto della privacy dei cittadini. Saranno infine indicati i dati da raccogliere obbligatoriamente e la piattaforma da utilizzare per la raccolta.

L'Ente locale, in accordo con le associazioni del territorio, presenterà domanda per l'apertura di uno o più punti di facilitazione digitale in ordine di priorità di attivazione e **indicando le caratteristiche di ciascun punto, le esigenze di attrezzature e gli orari di apertura**, nel rispetto dei vincoli minimi imposti dall'Avviso. L'Ente dovrà inoltre segnalare (nel rispetto della Circolare del MEF n. 4/2022) **i nominativi dei facilitatori** disponibili da formare a livello centrale e regionale; per ogni centro di facilitazione dovrà essere indicato **almeno un facilitatore** da avviare alla formazione, eventualmente due, e la Regione si impegnerà a formare complessivamente circa 300 persone, con impegno da parte dell'Ente locale di avviarlo alla formazione entro 3 mesi e di sostituirlo nel caso il facilitatore indicato non possa più svolgere la propria attività per il raggiungimento del target. Regione Toscana, nel rispetto delle specifiche dell'avviso, potrà finanziare le attività fino ad esaurimento dei fondi disponibili. L'Ente locale si impegnerà ad attuare le iniziative nei tempi previsti dal progetto pena la perdita dei finanziamenti.

L'Ente, per favorire le attività del punto, dovrà altresì organizzare eventi di animazione e diffusione dei servizi digitali, in modo tale da incrementare la potenziale utenza e migliorare le competenze digitali del territorio.

Regione Toscana recepirà le candidature, valuterà le domande ammissibili e quindi assegnerà i finanziamenti agli Enti locali titolari delle domande ammesse.

Laddove le domande di finanziamento siano inferiori a 169, potranno essere concessi ulteriori finanziamenti agli EE.LL che hanno presentato domanda per più centri di facilitazione digitale, dando priorità ai Comuni con più popolazione potenziale da raggiungere, a scalare verso quelli con minore popolazione: in tal caso si potranno assegnare finanziamenti per ulteriori centri di facilitazione digitale fino ad arrivare al numero complessivo di 169. Saranno gli Enti che presentano domanda di finanziamento per più centri a indicare l'ordine di priorità.

I finanziamenti dovranno essere utilizzati per attività di facilitazione digitale e di comunicazione, come previsto dal progetto regionale e secondo le attività specifiche del progetto locale, e dovranno riferirsi alle iniziative promosse e ai servizi erogati dal punto di facilitazione digitale locale, effettuati direttamente dall'Ente o dal soggetto o dai soggetti individuati appositamente nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile ovvero con atti convenzionali, laddove gli Enti sub-attuatori utilizzino questa forma per regolare gli accordi con i soggetti del volontariato o del terzo settore.

In questa fase e nella successiva (di cui al punto 5 del presente elenco), al fine di ampliare e ottimizzare la rete toscana dei punti di facilitazione, gli EE.LL si potranno candidare anche senza la richiesta di finanziamento, in modo da entrare comunque nella rete toscana dei punti di facilitazione regionale e poter fruire delle risorse informative, formative e di conoscenza rispettando comunque i requisiti definiti per i punti di facilitazione finanziati, ottenendo quindi servizi di formazione e comunicazione messi a disposizione dal DTD e da Regione Toscana.

In parallelo all'avviso di cui al presente punto, la Regione emetterà un secondo **avviso per la dotazione di strumentazione tecnologica** dei centri, per il quale Regione Toscana metterà a disposizione altri **fondi non PNRR**.

5. Nel caso in cui il primo avviso rivolto agli EE.LL e associazionismo per l'individuazione dei centri (punto 4) non sia sufficiente alla messa a rete di tutti i 169 punti previsti dall'avviso stesso, la Regione emanerà un **avviso successivo** a quello di cui al punto 4 e rivolto agli EE.LL e/o agli enti del terzo settore che non sono stati in grado di partecipare al primo.

Coerentemente con quanto indicato al punto 4, anche per questo bando saranno ammesse domande non corredate da richiesta di finanziamento, in modo da allargare ulteriormente la rete toscana dei punti di facilitazione regionale.

6. Avvio della formazione, organizzata da Regione Toscana tramite un fornitore individuato da accordo quadro Consip L4, per la formazione e il coordinamento dei 300 facilitatori digitali stimati grazie anche al materiale messo a disposizione da Regione Toscana sulla piattaforma TRIO .

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

Sarà predisposto per il progetto un opportuno piano di comunicazione, che comprenderà una comunicazione tramite classici strumenti di promozione (giornali, radio, siti web, social media) senza segmentazione del target e a partire dagli strumenti di comunicazione regionale, dal sito web istituzionale ai canali social e di comunicazione della Giunta regionale. Inoltre, di comune accordo con i soggetti locali, saranno promosse iniziative di comunicazione dedicate e tarate sulla specificità locale, al fine di rivolgersi a specifici target ed alle comunità locali secondo gli strumenti più adatti a ogni contesto (dai volantini, ai manifesti, alle telefonate, al contatto diretto).

Le iniziative saranno coordinate su una stessa linea editoriale, dovranno avere messaggi uniformi con una grafica condivisa a livello regionale, concordata con il DTD.

Ogni punto di facilitazione potrà, sulla base della grafica e dei format condivisi a livello regionale, comunicare in autonomia le proprie iniziative per rivolgersi ai propri target, adottando gli strumenti che ritiene più opportuni per raggiungere l'obiettivo di coinvolgimento della popolazione interessata alle iniziative proposte.

2.8 Attività svolte nei presidi/punti

I punti di facilitazione digitale sono finalizzati ad offrire ai cittadini interventi di alfabetizzazione digitale e percorsi assistiti di accesso a servizi della PA in rete.

Gli utenti dei punti si avvalgono dell'aiuto e dell'intervento di orientamento svolto dai facilitatori digitali e dagli operatori volontari formati a cascata dai facilitatori, nelle modalità descritte al paragrafo 2.9 Facilitatori digitali.

Le attività erogate saranno concordate con gli utenti tramite appuntamento telefonico o direttamente attraverso lo sportello. Nel caso di punti itineranti, le attività saranno adeguatamente pubblicizzate in anticipo rispetto alla relativa realizzazione.

Saranno definiti in autonomia dai singoli punti di facilitazione gli orari di apertura che verranno comunicati all'utenza anche potenziale attraverso cartelli all'ingresso del punto, tramite canali web e social, stampa e volantini. L'accesso ai punti è gratuito ed eventuali variazioni agli orari di apertura dovranno essere comunicate con congruo anticipo, salvo imprevisti o eventi eccezionali che impediscano il regolare svolgimento delle attività.

Attraverso i punti di facilitazione sarà possibile:

1. Promuovere i servizi on line offerti dalle pubbliche amministrazioni locali e centrali (servizi di e-government, socio sanitari, ecc.) anche con specifici eventi;
2. Accompagnare gli utenti all'avvio ed all'utilizzo dei servizi on line offerti dalle pubbliche amministrazioni locali e centrali;
3. Offrire supporto per l'ottenimento dell'identità digitale;
4. Svolgere interventi formativi rivolti agli utenti, o interventi di orientamento in tema di alfabetizzazione informatica. Condividere le attività di sperimentazione di servizi di partecipazione democratica realizzati dalla P.A.;
5. Offrire servizi di interesse associativo, messi a disposizione dalle associazioni di volontariato che partecipano al progetto;

6. Offrire opportunità di inclusione per soggetti con fragilità, ad esempio prevedendo interventi specifici a favore di persone con diverse abilità,
7. Fornire accompagnamento nella presentazione pratiche digitali verso la P.A. per conto dell'utenza.

Le attività sopra elencate verranno svolte sia presso gli sportelli dei punti di facilitazione, per accompagnare i cittadini nell'utilizzo dei servizi, che online attraverso la piattaforma regionale TRIO e la piattaforma nazionale ACCEDI; laddove l'organizzazione, le risorse tecnologiche a disposizione e le competenze dei facilitatori lo consentano, saranno organizzati incontri in videoconferenza (per singoli o per piccoli gruppi) e sviluppati tutorial anche su formato video, che gli utenti potranno utilizzare in modalità di autoapprendimento e asincrona.

2.9 Facilitatori digitali

I facilitatori digitali potranno essere individuati in parte tra le figure provenienti da punti di facilitazione già attivi (nel rispetto della Circolare del MEF n. 4/2022), le cui competenze saranno ampliate in modo da renderli veri e propri formatori con le caratteristiche previste dal progetto, in parte tra personale allocato per i punti che si costituiranno per la prima volta come centri di facilitazione.

L'Ente locale che presenta domanda per la costituzione di un centro di facilitazione digitale, in risposta all'avviso non competitivo regionale, dovrà indicare i nominativi di **almeno un candidato facilitatore digitale per centro**, in considerazione dell'affluenza dei centri e per un totale stimato di **300 facilitatori**. Nell'avviso non competitivo sarà esplicitato che i facilitatori digitali potranno essere individuati non solo tra il personale degli EE.LL, ma anche attraverso l'attivazione o la continuazione di collaborazioni e sinergie con soggetti del volontariato e del terzo settore (nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile, ad esempio in materia di appalti pubblici).

Non sono previsti finanziamenti per la remunerazione dei facilitatori individuati direttamente dagli EE.LL, fatta eccezione per eventuali nuove assunzioni a tempo determinato e/o con contratto di collaborazione, in linea con quanto previsto dalla deroga alla circolare 4/2022 del MEF. Sono invece ammessi rimborsi per spese sostenute dai soggetti realizzatori (associazionismo e terzo settore) per personale volontario e non volontario, sulla base dei giustificativi previsti dalla misura per la rendicontazione della spesa di progetto.

Per svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, i facilitatori dovranno possedere 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 microcorsi. 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 2.2, relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori;
- Competenze specifiche dei servizi offerti nel punto di facilitazione locale e delle risorse locali digitali.

In aggiunta a quanto previsto a livello nazionale, la Regione Toscana prevede una figura di Facilitatore digitale qualificato, come previsto dalla sopra citata Delibera della Giunta Regionale n. 1198 del 24 ottobre 2022 che approva appunto il profilo professionale di facilitatore digitale e lo inserisce nel repertorio regionale delle figure professionali (RRFP) di Regione Toscana.

La Regione Toscana erogherà gratuitamente il corso di formazione professionale qualificante a Tecnico/a della mediazione, facilitazione e accesso ai servizi/alle informazioni digitali, della progettazione e-learning per la promozione sociale e dell'inclusione digitale (Facilitatore digitale) ai circa 300 facilitatori. Questo corso regionale professionalizzante avrà durata di 350 ore tra formazione sulla piattaforma regionale TRIO e tirocinio nei punti; integrerà la formazione di fino a 100 ore del DTD (per un totale di massimo 450 ore di formazione in modalità blended) e prevederà un esame il cui superamento garantirà la qualifica di Facilitatore Digitale spendibile anche sul mercato della formazione e del lavoro.

Al fine di permettere una rapida attivazione dei centri di facilitazione digitale, un facilitatore digitale potrà operare nel punto anche senza aver prima concluso il percorso di formazione nazionale e regionale. Qualora tuttavia un facilitatore:

- Dopo 2 mesi dall'avvio del percorso formativo erogato dal DTD non lo abbia completato, o
- Dopo 3 mesi dalla conclusione del percorso formativo nazionale emesso dal DTD, non abbia ancora concluso il percorso informativo integrativo regionale,

Regione Toscana o l'Ente gestore del centro di facilitazione digitale di riferimento potranno richiederne la sostituzione con altro candidato a svolgere tale ruolo.

Per ragioni di efficiente utilizzo delle risorse, di omogeneizzazione della qualità di servizio e di creazione dell'intelligence di rete, la Regione prevede una formazione a cascata da parte dei facilitatori digitali qualificati sugli operatori volontari di sportello.

Analogamente, se gli Enti e i soggetti con loro convenzionati hanno avviato percorsi di Servizio Civile Digitale, i volontari potranno affiancare i facilitatori digitali, andando così a potenziare l'attività dei punti di facilitazione. Le attività derivanti dall'operato dei volontari del Servizio Civile Digitale non saranno oggetto di rendicontazione nel presente progetto, ma saranno illustrate a parte, quale testimonianza delle sinergie e delle collaborazioni sviluppate.

Tutti i facilitatori digitali potranno organizzare corsi di formazione veri e propri presso gli sportelli, in presenza oppure in modalità mista. Questi corsi verteranno sui temi dell'alfabetizzazione digitale per i cittadini o sull'accesso ai servizi del territorio, e saranno organizzati secondo le esigenze e le peculiarità della fascia di utenza individuata come target. I facilitatori digitali svolgeranno inoltre attività di coordinamento e supervisione delle attività del

punto, proponendo format di percorsi formativi e servizi di facilitazioni ritenuti più efficaci per l'utenza di riferimento.

2.10. Luoghi fisici

Ogni punto di facilitazione digitale mette a disposizione dei cittadini un servizio di assistenza gratuita secondo un orario settimanale, ed è dotato di strumentazione e risorse tecnologiche e telematiche.

E' un luogo presidiato da soggetti locali dove i cittadini possono trovare attività di animazione e formazione relativamente ai servizi digitali. L'inserimento delle attività in luoghi già conosciuti, punti di aggregazione naturale, consente ai cittadini di non modificare frequentazioni quotidiane, stimola curiosità sull'offerta, contribuisce a creare comunità e partecipazione secondo principi di cittadinanza digitale e, insieme, avvicina le pubbliche amministrazioni ai bisogni dei cittadini.

Regione Toscana ha svolto una ricognizione preliminare dei luoghi esistenti di sportello per i cittadini (Botteghe della Salute, PAAS, attività in essere da parte di associazioni di volontariato presso circoli, biblioteche, parrocchie, sindacati, presidi sanitari, URP, scuole, centri per l'impiego, centri di formazione professionale, etc) al fine di poterli coinvolgere nel progetto.

L'avviso che Regione Toscana emetterà sarà rivolto agli EE.LL, che potranno individuare come punto di facilitazione qualsiasi sportello aperto al pubblico o centro di aggregazione già esistente o comunque immediatamente attivabile.

Per garantire una maggiore copertura del territorio regionale, potendo con il presente avviso finanziare 169 punti a fronte dei 273 Comuni toscani, si prevede che possano essere istituiti dei punti di attivazione dislocati su più centri in più Comuni, al fine di raggiungere anche la popolazione residente nei centri minori, spesso i più lontani dai servizi in presenza.

I punti di facilitazione "multicentro" potranno essere organizzati sia presso centri fisici, sia su veicoli appositamente attrezzati messi a disposizione dalle amministrazioni o associazioni che partecipano al progetto, come descritto al paragrafo 2.4 Modello di distribuzione.

Sia nel caso di punti di facilitazione in un solo centro, sia nel caso di punti "multicentro" o "itineranti", gli operatori dovranno garantire la presenza in fasce orarie prestabilite e debitamente pubblicizzate, così da favorire l'afflusso dell'utenza e creare "abitudine" alla frequentazione del punto di facilitazione digitale.

2.11. Servizi finanziabili

I servizi che Regione Toscana finanzierà agli EE.LL saranno variabili a seconda del fatto che il centro sia o meno già allestito ed a seconda delle attività formative che intende erogare in linea con gli obiettivi del bando pubblico. Saranno comunque rispettati i requisiti di ammissibilità dettati dall'accordo con il DTD, ovvero:

- Servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale, nella misura minima del 70%;
- Attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi, nella misura massima del 15%;
- Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione, nella misura massima del 15%; per le dotazioni tecnologiche dei centri di facilitazione, la Regione Toscana prevede di

mettere a disposizione ulteriori fondi non PNRR con avviso coordinato con quello descritto al punto 4. del paragrafo 2.6 Modalità di attuazione.

Nell'avviso di cui al punto 4. del paragrafo 2.6 (e negli avvisi successivi al primo, qualora il primo non raggiungesse il target desiderato, come da punto 5) che Regione Toscana emetterà, saranno date indicazioni circa:

- I criteri generali di ammissibilità;
- Le specifiche minime relativamente alle attrezzature e alle dotazioni hardware presenti nei punti di facilitazione;
- I servizi di facilitazione erogabili e le relative modalità di erogazione, nel rispetto della privacy;
- I dati da raccogliere obbligatoriamente ai fini del monitoraggio e la piattaforma da utilizzare;
- Le milestones da raggiungere nei tempi previsti, pena la perdita dei finanziamenti.

I Servizi finanziabili nell'avviso rivolto agli EE.LL capofila saranno quindi:

- Servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale, nella misura massima di 30.000 euro a punto;
- Attività di comunicazione legata al punto di facilitazione fino ad un massimo del 15% rispetto al finanziamento concesso al singolo punto.

Le spese dovranno essere rendicontate, pena la mancata erogazione del finanziamento.

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un “**Gruppo di lavoro misto Rete di 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.

Regione Toscana istituirà un modello di governance per la gestione del progetto in collaborazione con gli enti che risulteranno beneficiari dei finanziamenti (sub-attuatori per l’attivazione dei centri di facilitazione digitale), i quali sottoscriveranno con Regione Toscana una convenzione per la definizione dei reciproci impegni, oltre a formalizzare accordi con le associazioni o altri soggetti che potranno eventualmente configurarsi come gestori dei centri.

Il modello di governance previsto da Regione Toscana ha l’obiettivo di garantire il controllo e monitoraggio delle convenzioni con i singoli enti per la gestione dei centri, oltre che garantire una gestione complessiva del progetto; a tal fine si prevedono tre diversi livelli di governance per la conduzione progetto e del sistema collaborativo con enti e associazioni:

- **Livello di governance generale tramite un Comitato di governance**, presieduto e coordinato da Regione Toscana, in collaborazione con ANCI Toscana e UPI Toscana e con la eventuale partecipazione di una rappresentanza degli enti partecipanti e del DTD (oltre ad eventuali stakeholders che fosse necessario coinvolgere per la buona riuscita del progetto). Il comitato di governance, con il supporto del tavolo di coordinamento, definirà le linee di intervento, valorizzerà le buone pratiche e svolgerà un monitoraggio complessivo di progetto. Proporrà inoltre azioni integrative e correttive per superare eventuali situazioni critiche che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi di progetto. Il Comitato di governance si riunirà a cadenza almeno bimestrale per i primi 12 mesi e a cadenza trimestrale nei periodi successivi, in riunioni riservate e/o aperte al Tavolo di coordinamento.
Il Comitato di governance supervisiona lo svolgimento del progetto e prende decisioni che coinvolgono l’intera rete dei centri di facilitazione, definisce le linee generali di azione e rimanda ai livelli operativi l’attuazione degli interventi. Il Comitato di governance approva (o rivede o respinge) le proposte di intervento individuate sulla base delle linee generali di azione dal Tavolo di coordinamento e valuta le eventuali revoche di finanziamento, in caso di inadempienze da parte dei centri di facilitazione.
- **Livello di governance operativa tramite un Tavolo di coordinamento**, anch’esso presieduto e coordinato da Regione Toscana, in collaborazione con ANCI Toscana e

UPI Toscana, con la partecipazione dei soggetti coinvolti nel progetto ed utili alla sua buona riuscita. Il tavolo di coordinamento avrà funzioni operative di monitoraggio e verifica dello svolgimento delle attività dei centri di facilitazione, nonché di diffusione sul territorio delle buone pratiche e di supporto al superamento di eventuali situazioni critiche che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi di progetto. Il Tavolo di coordinamento si riunirà a cadenza mensile/bimestrale per i primi 12 mesi e a cadenza trimestrale nei periodi successivi.

Il tavolo di coordinamento, tenendo conto delle istanze e degli input provenienti dai gruppi di lavoro sotto descritti, individua le modalità per l'attuazione delle linee generali definite dal Comitato di Governance e dà indicazioni circa gli interventi da attuare al territorio. Il tavolo di coordinamento funge inoltre da soggetto intermedio tra il Comitato di governance e i gruppi di lavoro.

- **Gruppi di lavoro con i singoli sub-attuatori dei centri finanziati**, coordinati da membri del Tavolo di coordinamento, con funzioni di verifica puntuale del raggiungimento degli obiettivi previsti nelle convenzioni sottoscritte con Regione Toscana, e con assessment a cadenza trimestrale per la verifica intermedia delle attività svolte. Tali verifiche sono finalizzate a far emergere eventuali criticità che potrebbero compromettere il raggiungimento dei target assegnati a ciascun centro e ad attivare in tempi utili azioni correttive e/o compensative. Le attività di verifica previste dai gruppi di lavoro saranno indicate nelle convenzioni che Regione Toscana stipulerà con i singoli sub-attuatori, nelle quali saranno anche indicati i nominativi dei referenti che parteciperanno al tavolo di lavoro in rappresentanza dei soggetti sub-attuatori ed eventualmente, laddove diversi dai sub-attuatori, dei soggetti gestori. Per consentire una maggiore efficacia ed efficienza, i gruppi di lavoro si potranno riunire sia singolarmente, sia collettivamente, a seconda delle tematiche e problematiche che dovranno essere affrontate.

I risultati delle verifiche dei gruppi di lavoro saranno riportati al Tavolo di coordinamento e da esso al Comitato di governance, in un'ottica di collaborazione e cooperazione tra i diversi livelli.

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 punti/presidi attivati/potenziati dalla Regione/Provincia Autonoma (attraverso l'acquisizione a sistema delle attestazioni relative all'implementazione del punto nelle modalità previste e alla data di avvio delle attività imputabili al progetto) 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, che prevederanno un'anagrafica obbligatoria compilata dal facilitatore e una parte di valutazione del servizio a cura del cittadino). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e ripartiti secondo quanto indicato nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto") e a:
 - monitorare l'impatto dei servizi sulla popolazione di riferimento, in relazione alle diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.);

- elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali.
- *monitoraggio dell'efficacia del progetto nazionale* sulla base di una misurazione qualitativa indipendente svolta da un soggetto terzo individuato dal Dipartimento anche attraverso tecniche statistico-inferenziali, con l'obiettivo di:
 - determinare e valutare l'impatto di questa policy sulle competenze digitali dei cittadini, al fine di identificare le modalità di implementazione più efficaci;
 - 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/Provincia Autonoma si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti attuatori realizzino i progetti come previsto e che quindi:

- l'attivazione (o potenziamento) 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.

I dati e le informazioni raccolte saranno riportate al Tavolo operativo di coordinamento di cui al paragrafo precedente ed al Comitato di governance, al fine del controllo dell'avanzamento procedurale dell'intervento e della buona gestione dello stesso.

La Regione darà supporto ai sub-attuatori e agli altri soggetti coinvolti nel progetto per la raccolta dati e il caricamento delle informazioni sul sistema nazionale di monitoraggio della misura 1.7.2. di cui al precedente par. 3.2 e su Regis, nel rispetto dei termini delle convenzioni stipulate tra DTD e Regione Toscana e tra Regione Toscana e gli enti sub-attuatori dell'intervento.

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.

Il progetto si fonda sui principi dell'inclusione e della partecipazione attiva della cittadinanza, del life-long learning, della parità e dell'equità.

I principi trovano attuazione nella diffusione capillare dei punti di facilitazione su tutto il territorio regionale, nel coinvolgimento del Terzo settore, della società civile, nonché delle rappresentanze sindacali e di categoria.

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 di 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 di 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 per cento degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno”¹.

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 per cento 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 delle Rete di 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*.

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

4. Piano progettuale di dettaglio

4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio

Azione a) Mappatura dei punti di facilitazione digitali, operativi o potenziali, sul territorio toscano

A giugno 2022 Regione Toscana ha avviato una ricognizione dei punti di facilitazione esistenti sul territorio toscano e delle disponibilità da parte degli EE.LL. a realizzare centri di facilitazione digitale in collaborazione con il terzo settore in modo da avere una situazione di riferimento per il successivo avviso di cui alla successiva Azione c).

Azione b) Informazione e sensibilizzazione sul territorio in merito alla progettualità regionale relativa alla misura 1.7.2 del PNRR

Sono state svolte e si prevedono ulteriori iniziative a livello regionale e locale per informare gli stakeholders della progettualità connessa all'attuazione della misura 1.7.2 del PNRR e preparare EE.LL e attori del territorio alla predisposizione di progetti coerenti con le finalità del presente progetto.

Durante l'estate 2022 sono già stati organizzati incontri con gli enti, durante i quali si sono svolti focus group sul progetto.

Alla URL www.regione.toscana.it/competenzedigitali è disponibile il sito di riferimento per l'intervento per i punti di facilitazione digitale; le informazioni sul progetto saranno disponibili su questo sito e lo stesso avviso di Azione c) sarà qui disponibile in tempo utile per promuoverlo e fornire le informazioni necessarie.

Azione c) Predisposizione ed emissione di un avviso pubblico da parte di Regione Toscana (soggetto attuatore) rivolto agli EE.LL. (sub-attuatori) per il finanziamento di attività di facilitazione/formazione e comunicazione connesse all'attivazione dei centri di facilitazione digitale locale.

Emissione da parte di Regione Toscana, per il tramite di soggetto regionale in house finanziato con budget regionale, di un avviso non competitivo rivolto agli EE.LL toscani, singoli o associati (Comuni toscani, anche associati, Unioni di Comuni, Province toscane e la Città Metropolitana di Firenze) che potranno presentare domanda per l'attivazione di punti di facilitazione digitale in qualità di sub-attuatori, sia in collaborazione con associazioni e terzo settore (realizzatori) sia come gestori "unici" dei punti. L'avviso permetterà di individuare 169 centri di facilitazione secondo le modalità indicate nell'avviso di cui al punto 4. del paragrafo 2.6 e ulteriormente dettagliate di seguito. Sulla base dell'esito della valutazione formale delle domande pervenute, Regione Toscana emetterà il relativo decreto di finanziamento a favore degli enti sub-attuatori dei punti di facilitazione.

Si precisa che ogni Ente locale, in qualità di sub-attuatore, potrà presentare una o più domande per l'attivazione di punti di facilitazione anche se, per garantire una idonea diversificazione territoriale, sarà ammesso inizialmente a finanziamento un solo punto per ogni Ente; qualora non si raggiungesse il numero di 169 centri, saranno ammessi i secondi e poi i terzi punti e così via. Come già esplicitato nel paragrafo 2.6 Modalità di attuazione, gli EE.LL

che presentano più domande dovranno indicare le loro proposte in ordine di priorità di attivazione dei relativi punti.

I requisiti obbligatori che dovranno essere rispettati dai centri di facilitazione e che saranno indicati nell'avviso comprenderanno:

- le dotazioni minime dei centri
- i tempi minimi di apertura degli sportelli
- le attività formative da garantire presso gli sportelli
- il target da raggiungere dei cittadini da contattare
- l'indicazione di almeno un nominativo che seguirà i corsi obbligatori ed eventualmente facoltativi per diventare facilitatore digitale
- le norme da rispettare sulla privacy e sul trattamento dei dati degli utenti
- le modalità di rendicontazione ed i sistemi informativi da utilizzare
- i loghi ed il materiale pubblicitario forniti da Regione Toscana e che dovranno essere utilizzati dai centri ai fini della riconoscibilità e appartenenza alla rete

Gli EE.LL sub-attuatori interessati dovranno indicare nella domanda alcune informazioni minime:

- le eventuali associazioni/altri soggetti coinvolti nell'attivazione del centro
- le attività di facilitazione previste
- le dotazioni strumentali che saranno a disposizione del centro e che dovranno rispettare i requisiti minimi di cui al paragrafo 2.6 Modalità di attuazione
- i tempi di apertura, le ulteriori modalità di fruizione dei servizi, le iniziative a corredo
- persone candidate da formare secondo il profilo di facilitatore digitale, con impegno di partecipazione alla formazione nazionale (obbligatoria) ed eventuale conseguimento della qualifica regionale (facoltativa), secondo i profili del paragrafo 2.9 Facilitatori digitali

L'avviso sarà emesso ad inizio 2023 e rimarrà aperto per 40 giorni per la prima fase di accoglimento delle candidature. Regione Toscana potrà eventualmente emettere un successivo avviso rivolto a EE.LL. ed anche a soggetti diversi per raggiungere gli obiettivi di progetto nel caso in cui il primo non consenta l'individuazione di 169 centri di facilitazione.

Si lascia aperta la possibilità di utilizzare le sedi regionali come punti di facilitazione sul territorio nel caso di insufficiente adesione agli avvisi di cui sopra. In tal caso i fondi residui non assegnati a centri istituiti dagli enti locali saranno reinvestiti nelle azioni di progetto secondo le voci di rendicontazione ammissibili.

I finanziamenti saranno erogati da Regione Toscana agli enti sub-attuatori per tranches successive, con le seguenti tempistiche:

- all'approvazione della domanda e stipula e della convenzione sarà erogato il 40% dell'importo;
- entro il 31 dicembre 2024 dovrà essere raggiunto almeno il 60% del target di cittadini di competenza di ciascun centro: se entro tale data sarà raggiunto il target indicato sarà erogato un ulteriore 40%, a fronte di rendicontazione positiva di stato di avanzamento delle attività e delle spese sostenute e rendicontate dal centro di facilitazione alla data del 31/12/2024;
- entro il 31 dicembre 2025 dovrà essere raggiunto l'obiettivo del 100% del target di cittadini di competenza di ciascun centro: se entro tale data sarà raggiunto il target

indicato sarà erogato il saldo del finanziamento del 20%, previa presentazione della rendicontazione delle spese sostenute dal centro di facilitazione.

Regione Toscana si riserva di ridurre il contributo in maniera proporzionale al mancato raggiungimento dei risultati fino alla possibilità di revoca del contributo se gli obiettivi non saranno raggiunti nei tempi stabiliti.

Ogni punto dovrà impegnarsi a raggiungere, con interventi formativi/facilitazione, almeno il target di cittadini individuato da Regione Toscana nell'avviso, calibrato sul numero di abitanti del territorio di riferimento, secondo la seguente tabella, che riporta una ipotesi indicativa di assegnazione dei target secondo la popolazione di riferimento:

Popolazione del territorio dell'ente/aggregazione che ha presentato domanda	Cittadini maggiorenni da raggiungere entro il 31.12.2025
sotto i 1.000 abitanti	100
da 1.001 a 2.000	150
da 2.001 a 3.000	300
da 3.001 a 4.000	400
da 4.001 a 5.000	600
da 5.001 a 10.000	1000
da 10.001 a 20.000	1800
da 20.001 a 50.000	1900
da 50.001 a 100.000	2000
oltre 100.000	2500

Regione Toscana, in qualità di attuatore, fornirà adeguate indicazioni ai sub-attuatori e ai realizzatori per le attività di rendicontazione.

Azione d) Emissione dell'Avviso rivolto agli enti sub-attuatori risultati beneficiari dell'avviso di cui al punto c) e ad altri enti, per la dotazione di strumentazione hardware per potenziare l'attività di facilitazione digitale

In forma complementare all'avviso di cui al punto c) Regione Toscana emetterà un ulteriore avviso per la dotazione di strumentazione informatica di tali centri, con possibilità di estendere la dotazione minima e utilizzando fondi diversi da quelli PNRR, in ottica di complementarità e potenziamento dell'iniziativa. I fondi messi a disposizione da Regione Toscana non saranno rendicontati nella misura 1.7.2 PNRR, ma saranno oggetto di specifica rendicontazione da gestire sulla base della Legge 145/2018, dalla quale derivano detti fondi.

Ovviamente i fondi di questo secondo bando saranno destinati in primo luogo ai centri di facilitazione digitale che sono stati individuati dal primo bando emesso in ambito del presente

progetto 1.7.2 PNRR e che faranno richiesta; in caso di disponibilità residua saranno finanziati altri punti di contatto sul territorio.

Azione e) Attività di formazione, animazione e coordinamento delle community dei facilitatori e degli enti gestori dei punti di facilitazione

Regione Toscana svolgerà a titolarità una serie di azioni a livello centrale secondo le modalità attuative descritte al paragrafo 2.6. Regione Toscana individuerà i fornitori per la formazione e il coordinamento dei facilitatori per tramite dell'accordo quadro Consip L4; la Regione coordinerà gli enti sub-attuatori e altri stakeholder territoriali attraverso accordi con le associazioni che rappresentano gli enti, come ANCI Toscana e UPI Toscana, con le quali Regione Toscana ha in essere protocolli di intesa per le attività di trasformazione digitale (DGR n.183 del 8.3.2021 "Protocollo di intesa tra Regione Toscana e ANCI Toscana finalizzato al supporto delle politiche e delle iniziative per l'innovazione e la trasformazione digitale nel territorio toscano" e DGR n.1223 del 22.11.2021 "Protocollo di intesa tra Regione Toscana e UPI Toscana finalizzato al supporto delle politiche e delle iniziative per la Transizione digitale, la digitalizzazione, l'innovazione, la semplificazione e lo sviluppo nel territorio toscano") e con i quali provvederà a stipulare specifici accordi e convenzioni per il ruolo di coordinamento e supporto alla governance sul territorio.

Azione f) Supporto alla comunicazione a livello regionale delle attività e servizi offerti dai punti di facilitazione territoriali

La Regione Toscana inserisce il rafforzamento delle competenze digitali tra gli obiettivi di "Toscana Digitale", brand che include tutte le strategie regionali in materia di transizione digitale. La strategia di comunicazione a livello regionale intende utilizzare il sito web www.regione.toscana.it/competenzedigitali, appositamente ideato e già attivo, e che sarà il sito di riferimento dell'intervento, finalizzato a contribuire all'incremento di conoscenza e utilizzo dei servizi digitali, nonché come spazio di conoscenza a disposizione dei cittadini per partecipare e accrescere il loro patrimonio culturale. Per garantire la riconoscibilità e l'autorevolezza delle informazioni, la comunicazione sui canali social sarà coordinata e integrata con le comunicazioni istituzionali anche off-line.

Per un coordinamento a tutti i livelli, dal regionale al locale, saranno messi a disposizione dei punti di facilitazione: un logo di progetto, una grafica condivisa, un kit regionale per la comunicazione, predefinito nelle forme (flyer, brochure, volantini) e nei contenuti chiave atti a garantire la riconoscibilità e l'appartenenza alla rete dei punti di facilitazione, ma che possa essere personalizzato con i contenuti di specifico interesse del singolo punto.

Come descritto nelle modalità attuative al paragrafo 2.6, Regione Toscana si avvarrà dell'in house Fondazione Sistema Toscana in qualità di fornitore/realizzatore e sulla base dei materiali predisposti attraverso le attività di animazione della community di rete dell'Azione e), al punto precedente.

4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto

Come riportato al paragrafo precedente (Azione e) e Azione f)), Regione Toscana gestirà a livello centrale le azioni per la comunicazione di progetto, per l'attivazione dei centri di facilitazione digitale, e per la formazione e animazione delle community dei facilitatori digitali (secondo i profili indicati in paragrafo 2.9 ed individuati secondo le modalità dell'avviso di cui al precedente paragrafo, Azione c)) nonché degli enti partecipanti alla rete toscana di

facilitazione. Regione Toscana coordinerà la comunicazione di progetto, basandola sulla riconoscibilità e autorevolezza del brand regionale di Toscana Digitale e delle Competenze digitali, nel quadro della Misura 1.7.2 del PNRR e facendo uso del nuovo sito www.regione.toscana.it/competenzedigitali

Regione Toscana si occuperà di dare visibilità all'iniziativa attraverso i propri canali web e tradizionali, anche attraverso l'organizzazione di eventi in presenza e on line di presentazione e diffusione del progetto, coinvolgendo di volta in volta i diversi stakeholders e target coinvolti. Verrà messo a disposizione dei punti un kit di comunicazione personalizzabile dai singoli punti di facilitazione e verrà offerto supporto nell'organizzazione delle iniziative di diffusione dei servizi locali, che saranno coordinati a livello regionale.

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

Il finanziamento agli Enti capofila, sub-attuatori dell'intervento, sarà erogato da Regione Toscana secondo quanto stabilito nell'avviso; gli enti sub-attuatori stipuleranno con Regione Toscana una convenzione con gli impegni assunti in relazione agli obiettivi di progetto.

Regione Toscana procederà a verificare, con proprio personale o con personale delegato, il rispetto degli accordi e della convenzione sottoscritta.

Si prevede una erogazione iniziale dopo l'approvazione della domanda e firma della convenzione, successive erogazioni alla verifica dei risultati raggiunti, previsti dal bando ed un saldo finale dopo il controllo del rispetto di tutti gli impegni assunti dall'ente e dei risultati attesi.

Sarà utilizzata l'in house regionale Sviluppo Toscana come organismo intermedio di emissione di bandi e pagamenti delle quote di finanziamento. Il costo dell'attività di supporto all'attuazione del progetto da parte di Sviluppo Toscana non ricadrà nel quadro economico del presente Progetto.

Sviluppo Toscana è iscritta con ID 378 nell'*Elenco ANAC delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house*, di cui all'Art 192 del Codice dei contratti pubblici, che prevede, ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, che le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house.

Inoltre Sviluppo Toscana ha previsto nel proprio piano di attività annuale, attività relative al supporto tecnico-operativo su interventi PNRR, nel rispetto dell'art. 10 DL 77/2021 che recita: "per sostenere la definizione e l'avvio delle procedure di affidamento ed accelerare l'attuazione degli investimenti pubblici, in particolare di quelli previsti dal PNRR e dai cicli di programmazione nazionale e comunitaria..., le PA interessate, mediante apposite convenzioni, possono avvalersi del supporto tecnico-operativo di società in house qualificate. Il comma 2 definisce le attività di supporto: fasi di definizione, attuazione, monitoraggio e valutazione degli interventi e comprende azioni di rafforzamento della capacità amministrativa."

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti sub-attuatori

Regione Toscana garantirà il monitoraggio dei dati di avanzamento del Piano Operativo e del conseguimento dei milestone e target da parte dei Enti sub-attuatori individuati tramite l'avviso di cui all'Azione c) del paragrafo 4.1, i quali saranno tenuti ad alimentare il sistema informativo

Regis ed ogni altro sistema di rendicontazione messo a disposizione dal DTD, conservando la documentazione specifica relativa a ciascuna procedura attivata al fine di consentire l'espletamento delle verifiche necessarie.

I dati relativi ai cittadini contattati e ai servizi erogati presso i centri di facilitazione digitale, saranno caricati a cura dei facilitatori digitali sul sistema di monitoraggio messo a disposizione dal DTD e come indicato nel paragrafo 3.2, secondo le modalità concordate.

Oltre a questo sono previste riunioni periodiche dei gruppi di lavoro di gestione delle convenzioni fra Regione Toscana (attuatore) e gli enti sub-attuatori, nonché con i realizzatori, in modo da garantire il coordinamento delle attività e verificare l'andamento dei progetti e il raggiungimento degli obiettivi; l'attività dei gruppi di lavoro sarà riportata al Tavolo di coordinamento di cui al paragrafo 3.1, al fine di formulare proposte di miglioramento o correzione delle attività ed eventualmente rimodulare gli interventi programmati con azioni correttive.

5. Articolazione temporale del progetto

Lo svolgimento del progetto, di cui sono descritte le attività al capitolo 4 del presente piano operativo e di cui è riportato il cronoprogramma più avanti in questo capitolo, prevede il raggiungimento delle seguenti **milestone e target di progetto** entro il periodo indicato.

Tabella 1: Milestone di progetto

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)*
m1. Predisposizione azioni sul territorio ed emissione avviso per EE.LL	gennaio 2023
m2. Attivazione primi progetti finanziati	aprile 2023
m3. Emissione eventuale ulteriore bando non competitivo	novembre 2023
m4. Realizzazione di almeno il 75% dei punti di facilitazione digitale relativi al primo avviso	dicembre 2023
m5. Completamento della realizzazione dei punti di facilitazione digitale finanziati e 60% dei cittadini raggiunti	dicembre 2024
m.6 Raggiungimento del target di 136.000 cittadini formati e 204.000 servizi erogati	dicembre 2025

Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto

Ulteriori milestone di progetto*	Scadenze (mm/aa)
non previsti	

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 3: Target di progetto

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
t1. numero di cittadini unici formati**	34000	81600	136000
t2. numero di servizi erogati***	51000	122400	204000

Tabella 4: Ulteriori target di progetto

Ulteriori target di progetto*	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025
non previsti			

Il raggiungimento delle milestone e dei target vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento del gruppo di lavoro misto.

Figura 1: Cronoprogramma

Milestones	M1 - predisposizione e azioni sul territorio		M2 - attività prima progetti finanziati		M3 - Emissioni e eventuale ulteriore bando		M4 - apertura di almeno 127 centri di facilitazione digitale		M5 - apertura di almeno 169 centri di facilitazione digitale e raggiungimento di almeno 81.600 cittadini		M6 - raggiungimento di almeno 136.000 cittadini ed erogazione di almeno 204.000 servizi		M7 - Fine attività di rendicontazione												
Periodo	giu-22	lug-22	ago-22	set-22	ott-22	nov-23	dic-23	gen-24	feb-24	mar-24	apr-24	mag-24	giu-24	lug-24	ago-24	set-24	ott-24	nov-25	dic-25	gen-26	feb-26	mar-26	apr-26	giu-26	
Azioni																									
Azione a) Mappatura dei punti di facilitazione digitali, operativi o potenziali, sul territorio toscano																									
Azione b) Informazione e sensibilizzazione sul territorio in merito alla progettualità regionale relativa alla misura 1.7.2 del PNRR																									
Azione c) Predisposizione ed emissione di un avviso pubblico da parte di Regione Toscana (soggetto attuatore) rivolto agli EE.LL. (sub-attuatori) per il finanziamento di attività di facilitazione/formazione e comunicazione connesse all'attivazione dei centri di facilitazione digitale locale.																									
Azione d) Emissione dell'Avviso rivolto agli enti sub-attuatori risultati beneficiari dell'avviso di cui al punto c) e ad altri enti, per la dotazione di strumentazione hardware per potenziare l'attività di facilitazione digitale																									
Azione e) Attività di formazione e supporto alla gestione del progetto con attività di livello centrale																									
Azione f) Supporto alla comunicazione a livello regionale delle attività e servizi offerti dai punti di facilitazione territoriali																									
Attività di rendicontazione finale																									

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/Provincia Autonoma, ammontano a euro 7.451.103,00 euro assegnati alla Regione Toscana con con Decreto n. 65/2022 - PNRR del Capo Dipartimento per la trasformazione digitale "RIPARTIZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE, DEI PUNTI DI FACILITAZIONE DIGITALE E DEL TARGET DI CITTADINI TRA LE REGIONI/PROVINCE AUTONOME PER LA REALIZZAZIONE DELLA MISURA 1.7.2 - INTERVENTO "RETE DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE" DELLA MISSIONE M1 – COMPONENTE C1 – ASSE 1 DEL PNRR", ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei 169 punti realizzati, con destinazione diretta stimata ad ogni centro di euro 30.000,00 da assegnare con avviso e la parte rimanente gestita da Regione Toscana per attività centrali (formazione, comunicazione, attivazione dei centri e coordinamento).

Tabella: PIANO DEI COSTI a livello di Piano operativo

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	2026	Totale	%
FORMAZIONE	-	2.420.111,00	1.040.260,00	2.165.460,00	1.012.600,00	6.638.431,00	89%
COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI	-	361.272,00	175.000,00	175.000,00	101.400,00	812.672,00	11%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	-	-	-	-	-	-	0%
TOTALE PIANO OPERATIVO	-	2.781.383,00	1.215.260,00	2.340.460,00	1.114.000,00	7.451.103,00	100%

La ripartizione della previsione di spesa per annualità costituisce una stima che potrebbe essere rivista nel corso dei SAL.

Il dettaglio dei costi di progetto di cui alla precedente tabella è riepilogato per attività nel seguente schema:

Descrizione attività	Fondi PNRR Misura 1.7.2
Avviso rivolto agli enti per attivazione dei punti di facilitazione digitale, servizi di formazione e facilitazione, comunicazione	€ 5.070.000,00
Supporto alla creazione dei centri di facilitazione digitale, formazione dei facilitatori digitali, animazione Rete Facilitatori, supporto alla comunicazione, raccolta dati di attività dei centri	€ 1.804.704,83
Attività di comunicazione, gestione e governance di progetto svolte a livello regionale	€ 576.398,17

Totale	€ 7.451.103,00
---------------	----------------

Agli importi sono indicati si aggiungeranno altri fondi resi disponibili dalla Regione Toscana per la dotazione della strumentazione informatica dei punti di facilitazione, assegnati con un bando ad hoc e per un importo che potrà arrivare fino a 2.000.000,00 euro.

7. Integrazione con altri interventi

Il progetto **Rete 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.

Visto si approva

Coordinatore del servizio iniziative di sistema per il settore pubblico:



Program Manager - Competenze digitali:

