

Misura 1.7.2 Rete dei servizi di facilitazione digitale

FAQ

PREDISPOSIZIONE DELLE AZIONI

Qual è la funzione delle Linee Guida per la definizione del Piano operativo?

Il format-modello di Piano operativo è una guida allo sviluppo delle attività da parte del Soggetto attuatore per la realizzazione della Misura.

Al paragrafo 2.3. del Piano operativo "Caratteristiche e obiettivi del progetto" si stabilisce che va specificata "la sostenibilità del progetto anche dopo il periodo specifico di finanziamento del PNRR". In questo caso cosa si intende per "sostenibilità"?

Rispetto al punto evidenziato si richiede al Soggetto attuatore di illustrare le modalità con cui si prevede di preservare, possibilmente a livello regionale, l'operatività dei punti di facilitazione oltre il termine dell'intervento, a valere sui fondi del PNRR, previsto per il 2025. Questo aspetto, che non costituisce un vincolo ma un elemento di progettazione complessiva, è coerente con l'esigenza dalle Regioni di dar vita ad un'azione strutturale per garantire l'efficacia dell'intervento.

All'art.6, comma 1, lett. r) dello schema di Accordo è richiesto il rispetto dei principi di parità di genere, di valorizzazione dei giovani e di equità territoriali. Sono le Regioni che devono argomentare in tal senso?

Le Linee guida per la definizione del Piano operativo propongono una parte comune e invariabile per tutti i progetti regionali che descrive come l'intervento nel suo complesso, in virtù delle sue caratteristiche intrinseche, indirizza opportunamente i citati obiettivi trasversali. Conseguentemente non si ritengono necessarie ulteriori argomentazioni da parte delle Regioni in merito. Si raccomanda, tuttavia, di prestare attenzione a definire previsioni atte a tutelare la parità di genere nella costituzione del gruppo di facilitatori e a promuovere l'organizzazione di iniziative volte a favorire il superamento del divario di genere nell'ambito dei singoli progetti.

Le Linee guida a cui si fa riferimento all'art. 6 dello schema di Accordo volte a dare indicazioni agli Enti territoriali in merito alle procedure seguire devono essere prodotte dalla singola Regione?

Ai sensi dell'art.6, comma 1, lett. d) il Soggetto attuatore deve emanare, laddove opportuno, le Linee guida in coerenza con gli indirizzi forniti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze ("MEF") per gli scopi indicati dalla disposizione. La disposizione rimanda al fatto che nell'attuazione delle procedure da parte delle Regioni (ad es. predisposizione di avvisi per il territorio) vanno tenuti in debito conto tutte le indicazioni del MEF (in tema di monitoraggio, rendicontazione, ecc.).

In ogni caso, il Dipartimento si occuperà di veicolare in maniera omogenea ed uniforme tutte le informazioni disponibili.

In cosa consiste l'attività di supporto alla elaborazione dei bandi a livello locale da parte del DTD?

Il DTD fornirà una raccolta di indicazioni a supporto dell'elaborazione dei bandi a livello locale che emergeranno nel corso del processo di co-progettazione, e soprattutto dalla condivisione di buone pratiche tra Soggetti attuatori. Le indicazioni saranno condivise e aggiornate attraverso il sistema di monitoraggio e knowledge management messo a disposizione del Dipartimento.

Si precisa altresì che è anche previsto un ciclo di incontri di capacity building e forme di accompagnamento specialistico che, insieme al confronto tra pari abilitato dal sistema di knowledge management, concorreranno a supportare i Soggetti attuatori e gli altri enti nelle diverse fasi di attuazione dell'intervento.

Come si intende il gruppo di lavoro misto per la gestione e per il coordinamento delle attività di cui all'art. 4 dello schema di Accordo?

Il gruppo di lavoro misto, composto da 2 rappresentanti del DTD e 2 rappresentanti della Regione/Provincia Autonoma, rappresenta un luogo di confronto operativo, nel rispetto dei rispettivi ruoli istituzionali a partire dall'accordo stesso, da considerare anche come utile a monitorare gli elementi di complementarità o demarcazione con altri interventi che ricadono sui territori.

Come si declina il cronoprogramma a livello territoriale?

La tabella per il cronoprogramma dovrà essere adattata ai singoli progetti regionali. L'anticipazione della scadenza a dicembre 2025 rispetto alla programmazione pubblicata sul sito del MiTD è giustificata dall'opportunità di preservare un margine rispetto alle tempistiche previste nella decisione di esecuzione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio 2021, recante "Approvazione della Valutazione del Piano per la ripresa e resilienza dell'Italia", al fine di poter gestire eventuali problematiche che dovessero incorrere nell'attuazione delle iniziative progettuali a livello regionale.

COINVOLGIMENTO DEGLI ENTI TERZI

Ai fini dell'attuazione della misura il Soggetto attuatore deve necessariamente coinvolgere gli enti locali o può coinvolgere altri operatori pubblici o privati (e. operatori accreditati della formazione, sportelli/antenne regionali sul territorio, scuole, associazioni del terzo settore)?

L'art. 6 comma 1 lett. B) dello schema di Accordo prevede che l'attuazione del Piano operativo possa avvenire "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". Pertanto, il Soggetto attuatore non è vincolato al coinvolgimento dei soli enti locali, purché rispetti la normativa vigente in merito (in particolare il d.lgs. 50/2016).

Ai fini dell'attuazione della misura cosa si intende per coinvolgimento di soggetti istituzionali? Inoltre come coinvolgiamo i privati nei progetti? E' possibile prevedere una partnership già nel progetto?

Si conferma la possibilità di coinvolgimento di enti del terzo settore in attività di co-progettazione. Nel

caso, invece, dei soggetti privati, nel rispetto del principio di tutela della concorrenza, sarà necessario il ricorso alle consuete procedure di affidamento, ai sensi del Codice dei contratti pubblici.

Ci sono incompatibilità con il finanziamento nel caso dell'utilizzo da parte degli Enti territoriali di istituti quali: la co-programmazione, la co-progettazione, le convenzioni con associazioni di promozione sociale e organizzazioni di volontariato?

La programmazione, la co-progettazione e la stipula di convenzioni con Enti del terzo settore sono favorite.

Ai fini dell'attuazione della misura il Soggetto attuatore può anche avvalersi del supporto di Società in house/Società strumentali?

Il Soggetto attuatore può avvalersi del supporto di Società in house/Società strumentali nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50 e ss. mm. ii. ("Codice dei contratti pubblici"). Si veda anche l'art.6 comma 1 lettera B dello schema di Accordo.

COSTI AMMISSIBILI E FINANZIAMENTO

Sono ammissibili i costi di assistenza tecnica?

Il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato ("RGS") del MEF con la circolare n. 6 del 24 gennaio 2022 sui *Servizi di assistenza tecnica per le Amministrazioni titolari di interventi e soggetti attuatori del PNRR*, ha previsto che i costi per coprire i fabbisogni per attività di assistenza tecnica risultano non ammissibili al finanziamento nell'ambito del PNRR nei confronti delle amministrazioni centrali titolari degli interventi e, per il loro tramite, delle amministrazioni attuatrici territoriali (Regioni, Province, Comuni, Città metropolitane, ecc...), finalizzate ad assicurare l'efficace e tempestiva attuazione degli interventi del PNRR e del Piano Nazionale Complementare (PNC).

Quali azioni sono incluse nelle attività di "assistenza tecnica"?

Le attività di assistenza tecnica sono quelle indicate dalla circolare MEF - RGS n. 4 del 18 gennaio 2022. Nella specie, *"con il termine "assistenza tecnica" devono intendersi tutte le azioni di supporto finalizzate a garantire lo svolgimento delle attività richieste nel processo di attuazione complessiva dei PNRR e necessarie a garantire gli adempimenti regolamentari prescritti. Come specificato all'articolo 6, paragrafo 2 del Regolamento (UE) 2021/241, fanno parte di questa categoria le attività di preparazione, monitoraggio, controllo, audit e valutazione, in particolare: studi, analisi, attività di supporto amministrativo alle strutture operative, azioni di informazione e comunicazione, consultazione degli stakeholders, spese legate a reti informatiche destinate all'elaborazione e allo scambio delle informazioni".*

Sono ammessi a finanziamento eventuali costi sostenuti prima della stipula dell'Accordo, ove direttamente funzionali al raggiungimento degli obiettivi dello stesso, e in caso positivo per quali attività e per quale periodo?

I costi sostenuti per le attività realizzate e rendicontate dal Soggetto attuatore prima della stipula

dell'Accordo saranno coperti ove rispettino i requisiti previsti dalla normativa europea per le attività iniziate a partire dal 1 febbraio 2020, come espressamente previsto dall'art. 17, comma 2, del Regolamento UE 2021/241 (*"Le misure avviate a decorrere dal 1° febbraio 2020 sono ammissibili a condizione che soddisfino i requisiti di cui al presente regolamento"*).

Tali attività vanno indicate nel Piano operativo in coerenza con il cronoprogramma.

Nella voce connessione sono comprese anche le spese per i canoni di connettività o solo le spese per infrastruttura (hot spot, firewall, cablatura etc.) e per il mobilio?

Nella voce connessione non possono essere comprese le spese per i canoni di connettività così come altre voci di spesa corrente.

Il limite di spesa per le dotazioni tecnologiche (15%) è da considerarsi a livello di singolo punto?

Il 15% della spesa in dotazioni tecnologiche può essere inteso sul totale della spesa ammissibile per Soggetto attuatore e non relativamente all'attivazione di ciascun punto. In questo modo il Soggetto attuatore potrà valutare in autonomia la distribuzione degli investimenti in dotazioni tecnologiche a vantaggio dei presidi di nuova costituzione che necessitano di spazi da attrezzare.

Qual è il legame tra target e spesa nel trasferimento di fondi?

I Soggetti attuatori devono rendicontare al Dipartimento le spese e le attività in base a quanto previsto nell'art.8 dello schema di Accordo, in linea con la tabella di ripartizione di target e punti/nodi di facilitazione e con la tabella su tempi, Milestone e Target.

Il Dipartimento, a seguito della ricezione ed esame delle richieste di trasferimento fondi inoltrate dai Soggetti attuatori, attiva il procedimento di trasferimento dei fondi in loro favore e tiene la contabilità delle rendicontazioni delle spese e dei milestone e target ricevute dai Soggetti attuatori anche al fine di definire gli importi eventualmente da restituire/recuperare a seguito delle verifiche delle autorità deputate al controllo e per la disposizione del successivo trasferimento.

Cosa succede se la Commissione decide di disimpegnare per il mancato raggiungimento del target nazionale?

Lo stato di raggiungimento di target e milestone va monitorato attentamente e costantemente, eventuali situazioni di rischio dovranno essere gestite puntualmente e per tempo.

Sono comunque previsti appositi meccanismi (piano di rientro) per evitare che la situazione ipotizzata si realizzi. In ogni caso l'art.10 ai commi 5 e 6 dell'Accordo disciplina le casistiche.

Cosa succede, dal punto di vista dell'erogazione del finanziamento dal DTD alla Regione, se a fine 2023 o 2024 non vengono raggiunti i target previsti? Non viene erogato niente, solo una quota proporzionale al risultato conseguito o altro?

In linea generale, al fine di salvaguardare il raggiungimento, anche in sede prospettica, degli obiettivi e dei traguardi, intermedi e finali del PNRR, in base all'art. 8 comma 5 della Legge n. 108 del 29 luglio 2021 i bandi, gli avvisi e gli altri strumenti previsti per la selezione dei singoli progetti e l'assegnazione delle

risorse prevedono clausole di riduzione o revoca dei contributi, in caso di mancato raggiungimento, nei tempi assegnati, degli obiettivi previsti, e di riassegnazione delle somme, fino alla concorrenza delle risorse economiche previste per i singoli bandi, per lo scorrimento della graduatorie formatesi in seguito alla presentazione delle relative domande ammesse al contributo, compatibilmente con i vincoli assunti con l'Unione europea.

Per quanto riguarda la domanda specifica si rimanda all'art. 10 dello schema di Accordo che prevede, nel caso di mancato raggiungimento di milestone e target dell'intervento oggetto dell'Accordo stesso, una riduzione proporzionale delle risorse fino alla completa revoca del finanziamento.

Inoltre, 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.

È possibile la cumulabilità dei finanziamenti PNRR con i finanziamenti POR-FESR 2014-20 in corso?

La complementarità tra diverse fonti di finanziamento è prevista e auspicata nel PNRR. Inoltre specifici chiarimenti rispetto all'utilizzo complementare su questo tipo di intervento dei fondi strutturali in capo alle Regioni sono stati forniti al MEF e alla Commissione Europea in sede di redazione del PNRR. Resta intesa la necessità di evitare opportunamente forme di duplicazione del finanziamento sulla stessa spesa.

Sul punto, si precisa che la circolare del MEF n.33 del 31 dicembre 2021 chiarisce la distinzione tra il principio del cumulo e quello del divieto di doppio finanziamento. In particolare, il concetto di "cumulo" si riferisce alla possibilità di stabilire una sinergia tra diverse forme di sostegno pubblico di un intervento, che vengono in tal modo "cumulate" a copertura di diverse quote parti di un progetto/investimento. Tale fattispecie è prevista e consentita nell'ambito dei PNRR dall'art. 9 del Reg. (UE) 2021/241, che recita: "Il sostegno fornito nell'ambito del dispositivo per la ripresa e la resilienza (RRF) si aggiunge al sostegno fornito nell'ambito di altri programmi e strumenti dell'Unione". Invece, il divieto di doppio finanziamento, previsto espressamente dalla normativa europea, prescrive che il medesimo costo di un intervento non possa essere rimborsato due volte a valere su fonti di finanziamento pubbliche anche di diversa natura. In conclusione, è prevista la possibilità di cumulare all'interno di un unico progetto fonti finanziarie differenti "...a condizione che tale sostegno non copra lo stesso costo" (divieto di doppio finanziamento).

Quali sono le tempistiche dell'anticipazione di cassa?

L'erogazione dell'anticipazione del 10% avverrà nel termine di 30 giorni dalla richiesta da parte del Soggetto attuatore a seguito della stipula dell'Accordo, compatibilmente con le disponibilità finanziarie del Dipartimento.

Si prevede, a seguito del passaggio in Conferenza delle Regioni, l'approvazione di un DM (come nel caso della Misura 2.2.1)?

Il DPCM relativo alla Misura 2.2.1. del PNRR "Assistenza tecnica a livello centrale e locale del PNRR" è stato emanato in quanto espressamente previsto dall'art. 9 del DECRETO-LEGGE 9 giugno 2021, n. 80 convertito con modificazioni dalla L. 6 agosto 2021, n. 113 *"con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, adottato su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, con il Ministro per gli affari regionali e le autonomie e con il Ministro per il Sud e la coesione territoriale, previa intesa in sede di Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, fatte salve le assunzioni a tempo determinato di cui all'articolo 1, commi 1 e 4, per il conferimento, ai sensi dell'articolo 1, comma 5, lettera a), da parte delle Regioni e delle province autonome di Trento e Bolzano, di incarichi di collaborazione a professionisti ed esperti, (nel numero minimo di mille unita'), per il supporto ai predetti enti e agli enti locali nella gestione delle procedure complesse"*.

Nel caso della Misura 1.7.2. del PNRR a titolarità della PCM - Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale non è prevista eguale procedura legislativa.

Diversamente è previsto un Decreto del Capo Dipartimento di ripartizione delle risorse finanziarie, dei punti di facilitazione digitale e del target di cittadini tra le Regioni attuativo della Misura 1.7.2 e di approvazione delle tempistiche, dello schema di Accordo e di Piano operativo, in esito al passaggio in Conferenza delle Regioni.

Per quanto riguarda la necessità di poter accertare l'entrata, il citato Decreto all'art. 2 comma 2 prevede che "le risorse attribuite dal presente decreto sono immediatamente accertabili dai soggetti attuatori Regioni/Province Autonome", ai sensi del comma 4 dell'articolo 15 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108.

TARGET E MONITORAGGIO

Come si definisce il target europeo a giugno 2026 di due milioni di cittadini coinvolti in iniziative di formazione (t1)?

Ai fini del conseguimento del target europeo t1, per "numero cittadini formati" si intende il numero di utenti unici che fruiscono di almeno un servizio presso un punto di facilitazione, a prescindere se si tratti di un'attività di facilitazione o della partecipazione ad un incontro formativo e a prescindere dalla fascia di età di appartenenza.

Si precisa inoltre che la valorizzazione del target t1 riguarda tutti i punti attivati e registrati nel sistema di monitoraggio, incluso quelli già esistenti e da potenziare tramite l'intervento.

E' possibile concentrare l'intervento o alcuni punti di facilitazione digitali rispetto a specifiche fasce di destinatari?

Complessivamente nel Piano operativo regionale la misura deve essere rivolta a tutta la popolazione con basse competenze digitali di base e la formazione è sempre da definire in modo complementare al

servizio personalizzato svolto da ciascun punto di facilitazione. Tuttavia, non si esclude la possibilità di concentrare alcuni punti di facilitazione digitale rispetto a specifiche fasce di destinatari - ad esempio utilizzando i centri dell'impiego - anche valorizzando il raccordo tra iniziative finanziate con altri fondi, purché vengano comunque soddisfatti i requisiti definiti nelle linee guida che precisano quanto previsto nel PNRR. Il raccordo tra le iniziative svolte nell'area regionale deve essere chiaramente definito nel Piano operativo della Regione, sempre rispettando la norma del divieto del doppio finanziamento della stessa iniziativa ed assicurando la corretta alimentazione dei target.

Come si monitora il target europeo a giugno 2026 di due milioni di cittadini coinvolti in iniziative di formazione (t1)?

Gli utenti dei punti di facilitazione verranno tracciati attraverso il sistema di monitoraggio centralizzato che è messo a disposizione dal Dipartimento, cui potranno accedere per l'inserimento dei dati direttamente i facilitatori digitali. Attraverso la somministrazione di questionari verranno inoltre acquisiti i dati necessari a rilevare le caratteristiche degli utenti, al fine di misurare il conseguimento dell'obiettivo generale dell'intervento. Si precisa, tuttavia, che ai fini del raggiungimento del target t1 verranno conteggiati tutti gli utenti dei punti di facilitazione e non solo quelli nella fascia 16-74 senza competenze di base. In sede di definizione degli strumenti di rilevazione del sistema di monitoraggio centrale, si effettueranno approfondimenti sulla modalità più appropriate per l'identificazione e il conteggio conseguente degli utenti unici, considerando l'eterogeneità dei documenti identificativi disponibili.

Da quando sarà a disposizione il sistema nazionale di monitoraggio?

Si prevede che il sistema di monitoraggio sarà disponibile in esercizio da settembre 2022.

Come si valorizza il target t2?

L'inserimento del target t2 (servizi erogati con una media di 1,5 servizi pro-capite) mira a restituire un'indicazione di efficacia del servizio, in una modalità volta a limitare l'onere operativo in capo ai soggetti attuatori. Tuttavia, rispetto alle criticità evidenziate su questo target si è convenuto di considerare il target t2 non vincolante ma oggetto di forte raccomandazione, a supporto delle attività di analisi, monitoraggio, valutazione e confronto in ambito degli stati di avanzamento del Piano operativo, anche al fine di stimolare meccanismi di miglioramento continuo dell'efficacia dell'intervento.

Come si gestisce la complementarità con il Servizio civile digitale ai fini del monitoraggio dell'efficacia?

In merito al sistema di raccolta dei dati per il monitoraggio si precisa che il Dipartimento ha previsto un unico sistema comune ad entrambi gli interventi. Ciascun utente verrà riconosciuto, tramite la gestione di un'apposita anagrafica, come afferente ad uno dei due interventi e i risultati raggiunti in termini di cittadini coinvolti conteggiati opportunamente. In merito al coordinamento tra Soggetti attuatori ed 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.

Chi è preposto a monitorare l'efficacia del servizio e a valutare 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 ? Con quali strumenti?

L'attività di monitoraggio dell'efficacia del servizio e l'impatto sui target è a carico del Dipartimento che vi provvederà con propri strumenti e risorse. L'attività 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 i Soggetti attuatori nel corso dei numerosi incontri di capacity building previsti a carico del Dipartimento.

SISTEMA DI GESTIONE E CONTROLLO DELL'INTERVENTO

Chi mette a disposizione il sistema di gestione e controllo?

Il sistema di gestione e controllo (c.d. Si.Ge.Co.) viene implementato dall'Amministrazione centrale titolare di interventi del PNRR sulla base del modello realizzato dal MEF nella circolare n. 9 del 10 febbraio 2022 e attraverso le specifiche funzionalità del sistema informatico denominato "ReGiS" (sistema informatico di cui all'articolo 1, comma 1043 della Legge di Bilancio n. 178/2020 - Legge Bilancio 2021), sviluppato per supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo del PNRR e atto a garantire lo scambio elettronico dei dati tra i diversi soggetti coinvolti nella Governance del Piano. Si conferma, pertanto, che non è previsto che tale sistema sia impostato dalla singola Regione. Si rammenta, tuttavia, che il Soggetto attuatore deve impegnarsi a garantire che *"tutti gli atti, i contratti e i provvedimenti di spesa adottati per l'attuazione degli interventi del PNRR siano sottoposti ai controlli ordinari di legalità e ai controlli amministrativo-contabili previsti dalla legislazione nazionale applicabile. I Soggetti attuatori assicurano altresì la completa tracciabilità delle operazioni e la tenuta di una apposita codificazione contabile per l'utilizzo delle risorse PNRR, sulla base delle indicazioni del Ministero dell'economia e delle finanze – Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato – e provvedono a conservare tutti gli atti e la documentazione giustificativa su supporti informativi adeguati, rendendoli disponibili per lo svolgimento delle attività di controllo e di audit da parte degli organi competenti"*.

Vanno inoltre rispettati i principi fondamentali in tema di sana gestione finanziaria, conflitto di interessi, prevenzione della corruzione, divieto *doppio* finanziamento.

Chi può alimentare il sistema di gestione e controllo?

È compito del Soggetto attuatore sia *"assicurare la raccolta - anche dagli Enti terzi - delle informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività"* (art. 6, comma 1, lett. J dell' Accordo Quadro) sia *"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"*. (lett. N).

Il sistema di *monitoraggio* ReGiS coinvolgerà le Amministrazioni titolari, i Soggetti attuatori e gli Enti terzi. Per quanto riguarda i Soggetti attuatori è già iniziata la profilatura sul sistema. Diversamente per gli Enti terzi si è ancora in una fase di definizione.

Per l'investimento 1.7.2 inoltre è previsto un apposito sistema di monitoraggio del servizio che dovrà essere *alimentato* anche da parte degli Enti terzi che effettivamente erogheranno i servizi di facilitazione e formazione attraverso i facilitatori digitali. La responsabilità della rendicontazione resta tuttavia in capo al Soggetto attuatore che sarà, pertanto, tenuto a vigilare sulla corretta raccolta delle informazioni previste anche da parte degli Enti terzi.

I beneficiari del finanziamento che saranno selezionati per l'attuazione del progetto sul territorio (capofila e partner) avranno accesso diretto allo strumento che il DTD metterà a disposizione per la rendicontazione amministrativa? Che regole si stanno prevedendo al riguardo?

I Soggetti attuatori, quali le Amministrazioni centrali, le Regioni, le Province Autonome di Trento e Bolzano e gli enti *locali*, sono responsabili della realizzazione operativa degli interventi e sono tenuti alla rilevazione dei dati dei progetti finanziati.

Le singole amministrazioni beneficiarie devono inviare i dati relativi allo stato di attuazione delle riforme e degli *investimenti* attraverso le specifiche funzionalità del sistema informatico denominato "ReGiS" (sistema informatico di cui all'articolo 1, comma 1043 della Legge di Bilancio n. 178/2020 - Legge Bilancio 2021), sviluppato per supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo del PNRR e atto a garantire lo scambio elettronico dei dati tra i diversi soggetti coinvolti nella Governance del Piano.

Qualora i citati Soggetti attuatori dispongano già di un proprio sistema informativo deputato allo scambio elettronico dei dati ed alla registrazione, raccolta e trasmissione delle informazioni di gestione, di monitoraggio, di *rendicontazione* e di controllo di programmi e progetti finanziati da risorse nazionali e/o comunitarie, possono, anche ai fini della riduzione degli oneri e della spesa in capo alle Amministrazioni, utilizzare tale sistema per alimentare il sistema informatizzato ReGiS, anche attraverso appositi protocolli di colloquio ovvero caricamenti massivi dei dati.

Il sistema informatizzato "ReGiS" coinvolgerà anche gli Enti terzi (capofila e partner) oltre al Soggetto attuatore e l'Amministrazione titolare, ciascuno operante secondo le procedure descritte nello schema di Accordo. Allo stato *ReGiS non è ancora pienamente operativo e restiamo in attesa di conoscere il perimetro della profilatura utenti* - Soggetti attuatori, le funzionalità di cui disporranno nonché il cono di visibilità che gli stessi potranno (o meno) concedere agli Enti terzi.

La responsabilità *della* rendicontazione resta tuttavia in capo al Soggetto attuatore che sarà, pertanto, tenuto a vigilare sulla corretta raccolta delle informazioni previste anche da parte degli Enti terzi.

MODALITA' OPERATIVE DEL PUNTO DI FACILITAZIONE

Quando un punto di facilitazione è considerabile attivo?

Dal punto di vista operativo, un punto di facilitazione può considerarsi attivo con l'avvio delle attività di facilitazione e formazione nelle condizioni e modalità previste dal progetto, tracciato nel sistema di

monitoraggio e documentato negli stati di avanzamento. Le Regioni che hanno già attive iniziative di facilitazione in corso potranno iniziare a rendicontare attività sull'intervento dal momento in cui l'accordo di riferimento diventa esecutivo.

Anche nel caso di affidamento centralizzato l'elemento discriminante per l'attivazione dei punti è rappresentato dall'avvio delle attività in capo ai facilitatori previsti.

Quali sono le richieste di supporto cui deve dare risposta il facilitatore?

Il "facilitatore" è una figura funzionale a individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento attraverso una combinazione di strumenti educativi: assistenza personalizzata individuale (c.d. facilitazione), formazione in gruppi online e in presenza, e formazione online per autoapprendimento.

Il ruolo del facilitatore digitale non è di intermediazione nella fruizione di servizi pubblici o privati che sono resi disponibili tramite tecnologie digitali, bensì di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali, di promozione e realizzazione di percorsi educativi di accompagnamento e/o di formazione, in cui la centralità sia posta sulla persona e sulla sua rete di relazioni, attitudini nei confronti del digitale e strumenti in uso anziché sulle tipologie di servizi pubblici e/o privati di cui necessita. Di fatto l'attività del facilitatore varia in funzione del target a cui si rivolge, individuando strategie mirate per favorire l'utilizzo autonomo e consapevole dei dispositivi e servizi digitali.

Come si intende il requisito delle 24 ore settimanali di sportello?

Il requisito minimo di presidio dello sportello per almeno 24 ore settimanali è una raccomandazione, non un vincolo. È tuttavia opportuno precisare che, al fine di assicurare in ogni caso l'equità nell'accesso al servizio, eventuali previsioni di disponibilità del punto di facilitazione per tempi inferiori da quelli raccomandati dovranno essere opportunamente motivate, anche in relazione alle caratteristiche del target potenziale dei punti di facilitazione (incluso la distribuzione geografica) e all'eventuale sopraggiungere di specifiche esigenze, quali ad esempio l'introduzione di un nuovo servizio online pubblico a livello nazionale e/o locale che potrebbe generare picchi di richieste di facilitazione (come avvenuto ad es. con l'introduzione del Green Pass).

Inoltre, dovranno essere illustrate le modalità operative che si intendono attivare per garantire opportunità di accesso omogenee all'utenza, ad esempio attraverso l'integrazione del presidio presso il punto fisico con forme di interazione da remoto o con il ricorso a punti di facilitazione itineranti. Si precisa che non si preclude ma al contrario si favorisce il ricorso a più modalità di erogazione, anche ibride e da remoto.

E' prevista flessibilità sia per quanto riguarda la copertura oraria sia le modalità di erogazione del servizio stesso (ad es. prevedendo anche assistenza da remoto da parte degli esperti)?

Si conferma la presenza di flessibilità rispetto alla copertura oraria, purché giustificata dall'adozione di modalità di erogazione del servizio atte ad assicurare in ogni caso l'equità nell'accesso da parte del target

di riferimento. In particolare, si dovrebbero considerare le caratteristiche dell'utenza, la sua distribuzione sul territorio, ma anche l'eventuale sopraggiungere di specifiche esigenze, quali ad esempio l'introduzione di un nuovo servizio online pubblico a livello nazionale e/o locale che potrebbe generare picchi di richieste di facilitazione (come avvenuto ad es, con l'introduzione del Green Pass).

La previsione di 50 ore annuali di formazione sincrona è da considerarsi un vincolo?

La previsione di 50 ore minime annuali di formazione sincrona, realizzabile attraverso webinar o incontri in aula e pari a circa 4 ore al mese, è utile a garantire la finalità formativa e non solo di facilitazione dell'intervento e a rafforzare la sua capacità di concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, al fine di colmare i divari evidenziati nell'indice DESI. Nella logica della flessibilità di progettazione il numero minimo di ore di formazione è da considerarsi non un vincolo ma una "raccomandazione" fermo restando la necessità di assicurare la capacità di ciascun punto di garantire l'accesso ad attività formative da parte dei cittadini, a prescindere dal modello organizzativo e operativo adottato.

Cosa si intende per punti di facilitazione "itineranti" e come devono essere conteggiati?

Per punto di facilitazione digitale "*itinerante*" può intendersi qualsiasi modalità, concordata con il Dipartimento, con cui si assicura la programmazione della presenza periodica dei servizi oggetto del presente intervento in più luoghi di un dato territorio durante l'intera durata del progetto. Possono rientrare in questa modalità presidi mobili (es. camper attrezzati), oppure team di facilitatori ospitati con frequenza periodica e programmata presso strutture dei Comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività.

La creazione di punti itineranti mira a garantire l'accessibilità dei servizi da parte del/dei target di riferimento anche nei territori con caratteristiche tali da rendere il ricorso a presidi fissi una soluzione poco efficace ed efficiente (ad es. territori montani a bassa densità abitativa).

I punti itineranti devono disporre di dotazioni strumentali e connettività adeguate, allo stesso modo dei punti "fissi". Inoltre, anche in questo caso è fortemente raccomandata la disponibilità complessiva dei servizi per almeno 24 ore a settimana.

I punti di facilitazione itineranti concorrono all'alimentazione del target relativo al numero di punti da attivare sul territorio e si distinguono dai presidi fissi (non itineranti) perché corrispondono a più di un indirizzo. Non possono invece essere conteggiate come punti itineranti le iniziative stagionali od occasionali organizzate dai gestori dei presidi fissi in altri luoghi.

Fermi restando gli obiettivi, è possibile introdurre una flessibilità nel numero di Punti di facilitazione che ciascun Soggetto attuatore deve attivare, da determinare in fase esecutiva in base alle specificità territoriali e al contesto, bilanciando strutture stabili e strutture "mobili/itineranti"?

Il numero di punti di facilitazione da attivare da parte di ciascun Soggetto attuatore non può essere modificato in quanto impatta sulla dimensione della quota di finanziamento ad esso attribuita e sulla garanzia di copertura adeguata e omogenea del territorio. Poiché anche le strutture mobili/itineranti

concorrono al conteggio dei punti attivati è prevista la possibilità di bilanciare strutture stabili e mobili/itineranti purché venga chiaramente esplicitata la modalità organizzativa prevista e le misure adottate per assicurare l'equità nell'accesso da parte degli utenti potenziali.

Il servizio di formazione in gruppi attraverso micro-corsi può essere erogato anche in modalità ibrida (ad esempio, con i partecipanti in presenza supportati dal facilitatore digitale ed il formatore in video conferenza) e/o blended (parte dei cittadini in presenza e parte on line)?

Possono essere previste modalità di erogazione della formazione anche ibride e da remoto purché definite in coerenza con le caratteristiche specifiche del target di riferimento e assicurando l'equità nell'accesso ai servizi.

Quali competenze dovrebbero caratterizzare i facilitatori digitali?

Al facilitatore digitale si richiedono competenze che spaziano dalla comunicazione all'ambito sociale e tecnico, comprese una buona capacità di insegnamento e di semplificazione, capacità relazionali e organizzative nel sapersi rapportare con le diverse tipologie di utenti (es. persone tipicamente "escluse", non autosufficienti e/o con diversi profili di vulnerabilità socio-economica).

Sul lato tecnico, in particolare, si prevede il possesso del quinto livello di padronanza rispetto alle competenze relative a tutte le aree del framework DigComp 2.1 e 2.2, che descrive le competenze digitali, e del livello di padronanza B1 relativo all'area "Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti" del framework DigCompEdu.

Si fa tuttavia presente che, 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 attiva un investimento per la formazione dei facilitatori volto ad assicurare l'erogazione di circa 100 ore di formazione in modalità blended e la possibilità per i facilitatori di conseguire una certificazione rispetto alle competenze tecniche digitali. Sono previste altresì attività formative relative alla relazione con l'utenza nell'ambito dell'erogazione del servizio di facilitazione e/o formazione.

Si precisa che 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.

Il DTD produrrà anche un package di "accreditamento" dei centri di facilitazione digitale (es. linee grafiche da seguire per la comunicazione, utilizzo dei loghi istituzionali, altre indicazioni utili a rendere riconoscibili da parte dei cittadini i Centri di facilitazione su tutto il territorio nazionale, ecc.)?

Si conferma che il Dipartimento mette a disposizione un package a supporto della comunicazione e identificazione dei punti di facilitazione nell'ambito dell'intervento. Inoltre, il Dipartimento supporterà gli enti nel segnalare l'attività dei singoli punti di facilitazione su mappa all'interno del sito di Repubblica Digitale.