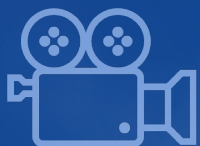


Rete dei servizi di facilitazione digitale

PNRR Misura 1.7.2



Attenzione! Si ricorda che questo incontro sarà registrato.

Qualora non si acconsenta alla registrazione, si è pregati di abbandonare la sessione.



**PUNTO
DIGITALE
FACILE**



La Mission nazionale

- sviluppare una **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”**
- almeno **3.000 punti** di facilitazione digitale attivi sul territorio nazionale
- raggiungere e formare **2 Mln di cittadini entro il 2026**

La mission nazionale

Obiettivi generali

- concorrere all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle **nuove tecnologie**
- incentivare l'uso dei **servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e PA**
- contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del **70%** della popolazione con competenze digitali di base **entro il 2026**
- promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e **contrastare il digital divide**



La mission nazionale



Popolazione destinataria

Cittadini di **età compresa tra i 18 e i 74 anni** con **nessuna o bassa competenza digitale** o che non ha usato internet negli ultimi 3 mesi, in particolare le fasce di popolazione più deboli, a rischio di esclusione digitale



La Mission della Regione Puglia

- sviluppare una **“Rete dei servizi di facilitazione digitale”** che concorre alla realizzazione della rete nazionale
- almeno **231 punti** di facilitazione digitale attivi sul territorio regionale
- raggiungere e formare **183.000 pugliesi entro il 2025**

I punti di facilitazione digitale

Servizi di facilitazione digitale

I servizi di facilitazione digitale sono attività di **supporto individuale e on demand** ai cittadini nell'utilizzo di Internet e dei dispositivi digitali per operazioni che permettono di partecipare alla vita sociale (es. SPID, PagoPa, il digitale nella vita comune) e di **formazione per una efficace e pervasiva alfabetizzazione digitale nazionale**

Le modalità organizzative possono variare in ciascuna realtà territoriale, in particolare rispetto a:

- ente proponente e partenariati
- modalità di prenotazione e gestione degli spazi
- dotazioni tecnologiche e tipo di assistenza formativa offerta
- facilitatori digitali e operatori disponibili

Il Punto di forza del servizio è **l'adattabilità dell'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti**

- ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire

I punti di facilitazione digitale

Servizi di facilitazione digitale

- **formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. *facilitazione*)**, su prenotazione o a sportello;
- **formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona**, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc promuovendo percorsi personalizzati;
- **formazione in gruppi (in presenza e con canali online)** attraverso **micro-corsi** di applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici, eventuali approfondimenti, test di autovalutazione

Queste tre tipologie di servizi possono essere variamente attivate e declinate 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 punti di facilitazione digitale

Servizi di facilitazione digitale

I punti di facilitazione dovrebbero essere aperti al pubblico 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, se motivate in relazione al target potenziale (inclusa la distribuzione geografica).

E' comunque favorito il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti.

E' raccomandata la previsione di **almeno 50 ore annuali di formazione sincrona**, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride.

I punti di facilitazione digitale

Il facilitatore digitale

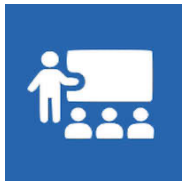


CHI E'

- dipendente di una **struttura pubblica reclutato ad hoc t.d.**
- dipendente o volontario di una **struttura privata terzo settore**
- giovane **volontario del Servizio Civile Universale o Digitale**

I punti di facilitazione digitale

Il facilitatore digitale



COSA FA

Individua le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale

Fornisce supporto e orientamento attraverso una combinazione di strumenti educativi, sintetizzabili in **tre macroaree di attività:**

- **Assistenza personalizzata**
- **Formazione individuale/in gruppi (online per autoapprendimento e in presenza)**
- **Comunicazione e promozione sociale**

I punti di facilitazione digitale

Prototipo del punto di facilitazione

Devono essere **collocati in luoghi di facile accessibilità, favorendo centri di aggregazione - biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri anziani, centri giovanili e culturali e spazi pubblici in generale**, inclusi gli **sportelli di erogazione dei servizi pubblici, anche in modalità digitali (URP,CUP,CAF,CPI; Case di Comunità).**

Attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti:

- **almeno due postazioni allestite con dispositivi fissi o mobili** (es.tablet) dotati di videocamera e microfono e con accesso a stampante e scanner (preferito l'uso di software open source).
- **locali idonei e con strumentazioni adeguate per organizzazione di corsi di alfabetizzazione**, anche messi a disposizione da enti pubblici o privati coinvolti nella rete limitatamente allo svolgimento delle attività previste.

I punti di facilitazione digitale

Modello di distribuzione territoriale

Distribuzione demografica della popolazione pugliese, appartenente alla fascia di età 18/74, nei **45 Ambiti Territoriali Sociali** (coincidenti con i distretti socio-sanitari).

45 ATS

→ popolazione residente fascia 18/74 (1° gennaio 2023)= **2.861.581 abitanti**

→ **1 punto di facilitazione ogni 12.500 abitanti all'interno di ciascun ATS**

I punti di facilitazione digitale

Ubicazione dei 231 punti di facilitazione

→44 presso le sedi dei CPI/SOL

→30 presso le strutture del Servizio Sanitario Regionale (numero indicativo pari ad uno per ogni Azienda pubblica del SSR)

→154: individuati dai Comuni aggregati negli ATS in risposta ad Avvisi non competitivi rivolti ai Comuni Capofila, da collocare presso spazi pubblici o centri di erogazione servizi e/o aggregazione già esistenti ed operativi (ad es. spazi individuati tramite le progettualità tipo Luoghi Comuni/Community Library, Galattica, Punti Cardinali, scuole, Università della Terza Età, altri luoghi di aggregazione gestiti dal Terzo Settore, ecc.) che potenzialmente raggiungono la più ampia fascia sociale e numerica nel territorio di riferimento, garantendo al contempo massima diffusività e capillarità

→2: presso le sedi regionali URP/Comunicazione e Consiglio regionale

→1: presso Polilibrary

Milestone e Target

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

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

Avviso pubblico per manifestazione d'interesse rivolto ai Comuni Capofila/Consorzi degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS)

- Determinazione della Sezione Trasformazione digitale n. 45 del 27 aprile 2023
- pubblicata sul BURP n. 44 del 11 maggio 2023
- Periodo di validità: **dal 12 maggio 2023 al 04 agosto 2023**
- **Raccolta di manifestazioni d'interesse per la costituzione della «Rete regionale dei centri di facilitazione digitale della Puglia» nell'ambito della misura PNRR 1.7.2**



Avviso pubblico

Chi può partecipare

- L'Avviso è rivolto ai **45 Comuni pugliesi capofila/Consorzi degli Ambiti Territoriali Sociali pugliesi**, che manifestino l'interesse a far parte della Rete regionale dei punti di facilitazione digitale per erogare i servizi di facilitazione
- Ogni soggetto proponente (**Comune capofila/Consorzio dell'ATS**) raccoglierà le adesioni da parte dei Comuni dell'ATS interessati e presenterà una sola candidatura, che includa tutti i punti di facilitazione digitale attivabili presso i Comuni dell'ATS, entro il numero massimo consentito per ciascun ATS

Avviso pubblico

Cosa fare per partecipare

- **individuare gli spazi all'interno dei quali collocare i punti della Rete di facilitazione digitale**, situati presso luoghi di accesso pubblico (sportelli di erogazione di servizi alla cittadinanza, biblioteche, istituzioni scolastiche, Università, UTE, infopoint, URP) o presso centri di aggregazione sociale e/o culturale e ricreativa, per garantire equità di accesso e di partecipazione da parte della popolazione pugliese
- **presentare una candidatura tramite la compilazione di un apposito formulario guidato**, messo a disposizione dalla Regione Puglia nell'ambito della procedura telematica raggiungibile al link <https://puntidifacilitazione.regione.puglia.it/candidatura/dashboard/index.html#/login> che proponga l'attivazione dei servizi di facilitazione, in modalità fissa o itinerante, presso gli spazi individuati.
 - La DOMANDA DI CANDIDATURA, generata automaticamente dalla piattaforma informatica sulla base delle informazioni inserite, deve essere debitamente **sottoscritta**, a pena di irricevibilità, in formato digitale dal legale rappresentante del Comune capofila/Consorzio dell'ATS o suo soggetto delegato (in tal caso occorrerà allegare anche l'atto di delega, corredato da copia di valido documento d'identità, ove necessario)

Avviso pubblico

Cosa occorre per partecipare

- **identità digitale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)/CIE (Carta d'Identità Elettronica)/CNS (Carta Nazionale dei Servizi) del referente Comune Capofila/Consorzio dell'ATS**
- copia dell'atto deliberativo dell'organo competente monocratico/collegiale, con cui **il Comune capofila/Consorzio di ATS** manifesta il suo interesse a partecipare all'iniziativa, indicando lo/gli spazi/o pubblici/o da candidare ed il nominativo del Responsabile Unico del Procedimento, quale referente unico di progetto
- copia dell'atto deliberativo dell'organo competente monocratico/collegiale, con cui **ciascun Comune interessato, compreso nell'ATS**, manifesta la propria adesione alla candidatura, individuando lo/gli spazi/o pubblici/o che accoglierà il/i punto/i di facilitazione ed attestando l'idoneità e la compatibilità dello/degli stesso/i a consentire la realizzazione in sicurezza delle attività di facilitazione digitale proposte
- dichiarazione di manifestazione di disponibilità sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del **soggetto terzo pubblico/privato gestore** dello spazio individuato (in formato PDF o P7M) ai sensi dell'art.8.2. del presente Avviso (nei casi applicabili)



Avviso pubblico

Ammissione

- La Sezione regionale Trasformazione Digitale effettuerà l'istruttoria di ricevibilità ed ammissibilità delle candidature presentate
- Se necessario, saranno richieste integrazioni tramite apposite funzioni della piattaforma
- Saranno ammesse al finanziamento le candidature che avranno superato positivamente la verifica, secondo l'ordine cronologico di ricevimento, ed i relativi esiti, espressi con provvedimento dirigenziale, saranno pubblicati periodicamente sul Portale tematico <https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale>
- I Comuni capofila/ConSORZI di ATS ammessi a finanziamento saranno invitati alla sottoscrizione del **Disciplinare dei Rapporti tra Regione Puglia ed Comuni capofila/ConSORZI di ATS sub-attuatori**



REGIONE
PUGLIA



Avviso pubblico

Finanziamento

- Il Comune capofila di ATS proponente potrà chiedere in sede di candidatura un contributo massimo di € **40.000,00** moltiplicato per il numero di punti di facilitazione proposti da attivare
- Sono ammissibili le seguenti spese:
 - **nella misura minima del 95%:** le spese di personale dedicato
 - **nella misura massima del 5%:** le forniture di arredi e le dotazioni hardware

Avviso pubblico

Erogazione dei servizi di facilitazione digitale

I servizi di facilitazione digitale possono essere erogati direttamente dai Comuni dell'ATS aderenti all'iniziativa, proprietari o titolari dello spazio individuato, ovvero affidati a soggetti terzi, pubblici o privati (enti no profit, operatori economici), già individuati, ovvero da individuarsi

- tramite apposite procedure selettive/avvisi, procedure di acquisizione di servizi ai sensi del D.Lgs.50/2016 ss.mm.ii.
- attraverso l'attivazione di forme di collaborazione o partenariato con altri soggetti pubblici o privati, anche promuovendo attività di co-progettazione con Enti del Terzo Settore

Avviso pubblico

I facilitatori digitali

L'individuazione dei facilitatori digitali è affidata a ciascuno dei 45 Comuni capofila di ATS partecipanti all'Avviso, ovvero ai singoli Comuni aderenti di ciascun ATS, attraverso procedure di affidamento di servizi ai sensi del D.Lgs.50/2016 ss.mm.ii., ovvero bandi/avvisi di selezione, forme di collaborazione con soggetti terzi, persone fisiche o giuridiche, anche promuovendo attività di co-progettazione con Enti del Terzo Settore

- lavoratori dipendenti, a tempo determinato/indeterminato, già inclusi negli organici degli enti locali (in tal caso, non sarà possibile esporre in rendicontazione i relativi costi);
- lavoratori dipendenti assunti a tempo determinato e/o consulenti/collaboratori esterni, da contrattualizzare esclusivamente per lo svolgimento di tale servizio
- volontari o collaboratori appartenenti agli ETS cui è affidata la gestione del punto di facilitazione localizzato all'interno di centri o spazi pubblici di aggregazione sociale/erogazione servizi al cittadino;
- personale messo a disposizione da società di servizi/enti di formazione/agenzie di somministrazione lavoro, già individuati o da individuare nel rispetto del D.Lgs.50/2016 ss.mm.ii.;
- volontari del Servizio Civile Universale/Servizio Civile Digitale (in questo caso i cittadini formati non concorrono al raggiungimento degli obiettivi del progetto ma vengono raccolti separatamente)

Avviso pubblico

I punti di facilitazione digitale

Gli spazi individuati per ospitare i punti di facilitazione digitale devono essere:

- di proprietà/titolarità o comunque nella disponibilità dei Comuni aderenti all'iniziativa;
- gestiti direttamente dai Comuni aderenti all'iniziativa, ovvero affidati in gestione ad altri soggetti pubblici o privati;
- ubicati in posizioni facilmente raggiungibili, privi di barriere architettoniche ed accessibili in sicurezza;
- già attivi ed operanti in modo continuativo e non occasionale;
- adeguati ad ospitare almeno due postazioni di lavoro, già allestite (ovvero da allestire) con arredi e dispositivi tecnologici (PC) fissi o mobili;
- dotati di connessione internet;
- in grado di garantire l'accessibilità per la fruizione del servizio, nella totalità delle modalità previste (in presenza, on-line, individuale o di gruppo) per almeno 24 ore settimanali, attraverso punti di contatto fisici o virtuali (sportello), (al fine di assicurare la massima flessibilità operativa, nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, è comunque ammesso il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti)



Avviso pubblico

I punti di facilitazione digitale

- Raccomandata la scelta di **'Laboratori Urbani', 'Luoghi Comuni', 'Galattica', 'Punti Cardinali', 'Community Library', 'Innovation Hub', 'Informagiovani', 'Estrazione dei Talenti - Factory Digitali', Colibrì**
- È possibile proporre l'attivazione di **Punti di facilitazione digitale itineranti**: punti a cui corrispondono più sedi o indirizzi, i quali erogano servizi di facilitazione ospitando team di facilitatori digitali con frequenza periodica e secondo un calendario prestabilito, presso le strutture di proprietà/titolarità dei Comuni aderenti all'iniziativa, anche se solitamente adibite ad altre attività o affidate in gestione ad altri soggetti pubblici o privati.

Avviso pubblico

Milestone e target

- **i punti di facilitazione individuati dovranno essere attivati**, a pena di inammissibilità della candidatura (o successiva revoca del finanziamento) **entro e non oltre il 31/10/2023** ed essere pienamente operativi per almeno 24 mesi a partire dalla data di attivazione, e comunque non oltre il 31/12/2025
- **ciascun ATS dovrà assicurare**, a pena di revoca o riduzione del finanziamento, il raggiungimento di un target medio minimo di **800 utenti/cittadini unici per punto di facilitazione** da servire con attività di assistenza e formazione digitale

Milestone	Obiettivo	Termini
M1	- 25% del target minimo di utenti/cittadini unici raggiunti	Dicembre 2023
M2	- 60 % del target minimo di utenti/cittadini unici raggiunti	Dicembre 2024
M3	- 100% del target minimo di utenti/cittadini unici raggiunti	Dicembre 2025



Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Simona Ruggiero, Sezione regionale 'Trasformazione Digitale' - e-mail: trasformazionedigitale@regione.puglia.it recapito telefonico 080/540-6849-4798.

Per ricevere assistenza e supporto per l'utilizzo della piattaforma telematica di inoltro della candidatura: assistenza.puntidifacilitazione@regione.puglia.it

Ulteriori informazioni in merito all'Avviso e alla Misura 1.7.2 del PNRR, nonché in merito alla normativa, alle circolari, Linee Guida e FAQ sono disponibili sul Portale del DTD

<https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/> nonché pubblicate sulla pagina dedicata del portale istituzionale della Regione Puglia:

<https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale>, nell'apposita sezione dedicata a bandi e avvisi.



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



**REPUBBLICA
DIGITALE**



**DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE**



**PUNTO
DIGITALE
FACILE**