

Rete dei Servizi di Facilitazione Digitale

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

Missione 1 - Componente 1 - Sub-Investimento 1.7.2

LINEE GUIDA OPERATIVE

Indice

1.	Premessa	3
1.1	Contesto.....	3
1.2	Finalità	3
2.	Specifiche del servizio di Facilitazione Digitale.....	4
2.1	Definizione del servizio e modalità organizzative e funzionali.....	4
2.2	Responsabilità e competenze dei facilitatori	5
2.3	Individuazione e selezione dei facilitatori	6
2.4	Funzionamento di un punto di facilitazione	7
2.5	Orari di apertura dei centri	8
2.6	Dislocazione dei centri	8
2.7	Indicatori da raggiungere.....	9
2.8	Dotazione finanziarie disponibili.....	10
3.	Rendicontazione delle attività.....	11
3.1	Modalità di rendicontazione dei servizi.....	11
3.2	Ricorso alle opzioni semplificate di costi (OCS).....	11
3.3	Costi relativi all'erogazione dei servizi di formazione.....	12
3.4	Remunerazione delle ore di formazione del facilitatore	13
3.5	Ammissibilità spese a costi reali – Comunicazione eventi formativi.....	13
3.6	Ammissibilità spese a costi reali – Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche	14
3.7	Documentazione per la rendicontazione della spesa sulle OSC	14
3.8	Documentazione per la rendicontazione della spesa a costi reali	15
3.9	Trasferimento dei finanziamenti ai Soggetti Sub Attuatori.....	16
3.10	Trasferimento dei finanziamenti agli Enti Realizzatori	17
4.	Modalità di svolgimento	18
4.1	Individuazione degli enti realizzatori.....	18
4.2	Destinatari del progetto	19
4.3	Attività di comunicazione del servizio.....	20
4.4	Tempistiche per l'espletamento delle procedure e avvio delle attività.....	21
5.	Informazioni e contatti	22

1. Premessa

1.1 Contesto

Il progetto “**Rete dei servizi di facilitazione digitale**” si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l’inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti che mira a sviluppare le competenze digitali di base richieste per il lavoro, la crescita personale, l’inclusione sociale e la cittadinanza attiva, come definite nel quadro europeo “*DigComp*”.

Il fine ultimo dell’intervento è rendere la popolazione target competente e autonoma nell’utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

Il progetto si inserisce all’interno dell’investimento 7 della Missione 1 del PNRR che mira a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del digital divide.

L’obiettivo generale del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” è legato all’accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l’uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l’uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

1.2 Finalità

Le presenti linee guida si configurano come strumento operativo di indirizzo e di accompagnamento ai soggetti sub-attuatori e realizzatori individuati per l’organizzazione e l’implementazione dei servizi connessi alla realizzazione dei punti di facilitazione digitale sull’intero territorio regionale.

Il documento si inserisce nel contesto delle attività di supporto previste al paragrafo 2.5 del Progetto “*Rete dei servizi di facilitazione digitale della Regione Calabria*” approvato con DGR **n. 52 del 16/02/2023** elaborato nell’Ambito dell’Investimento 7 Missione 1 del PNRR.

Nel seguito oltre alle possibili modalità operative vengono fornite pertanto alcune specifiche sul servizio di “*facilitazione digitale*” che costituisce l’attività prevalente per ciascun punto di facilitazione realizzato sul territorio regionale, attivato, così come previsto dal progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale della Regione Calabria” attraverso il coinvolgimento dei 32 Enti Locali capofila degli Ambiti territoriali, ai quali sono demandate le procedure per l’individuazione degli enti realizzatori per l’attivazione della rete dei punti di facilitazione.

Le presenti Linee Guida non disciplinano le procedure e le modalità per l’inserimento dei dati nei sistemi di monitoraggio e registrazione dell’utenza che saranno resi disponibili dal Dipartimento Nazionale per la Trasformazione Digitale.

Il Dipartimento di Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri garantirà la comunicazione tra e con i diversi organi istituzionali coinvolti a vario titolo sul territorio, favorendo la condivisione e l'accesso al materiale utile per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi attraverso la messa a disposizione un sistema comune per il monitoraggio delle attività, raggiungibile dal sito web Repubblica Digitale. Le modalità per l'utilizzo di tale sistema e la condivisione dei contenuti saranno pertanto oggetto di documentazione e modulistica ad hoc fornita dal Dipartimento e finalizzata a coadiuvare i Sub-attuatori e gli enti realizzatori nello svolgimento delle attività.

2. Specifiche del servizio di Facilitazione Digitale

2.1 Definizione del servizio e modalità organizzative e funzionali

I Servizi di facilitazione digitale sono attività di supporto individuale ai cittadini nell'utilizzo di internet e dei dispositivi digitali per operazioni base, come per esempio, inviare una mail, ricercare informazioni di interesse sul web oppure accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione. Il punto di forza dei servizi è la possibilità di adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti, in quanto si ha ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire.

Gli enti erogatori potranno sviluppare tre tipologie di servizi:

1. La prima riguarda la **formazione/assistenza personalizzata individuale** (cd. facilitazione), **che sarà obbligatoriamente erogata generalmente** su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, degli smartphone, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza. Tale attività sarà sempre garantita nell'attivazione dei presidi all'interno degli Ambiti territoriali;
2. Una seconda attività potrà riguardare, **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, usufruendo di un percorso personalizzato;
3. La terza modalità di erogazioni dei servizi potrà comprendere 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.

Le 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 sarà obbligatoria** e dovrà comunque essere in ogni caso garantita in ciascun punto di facilitazione digitale attivato sul territorio regionale.

Le attività rivolte all'esterno previste nell'Ambito di tale servizio possono tenersi in presenza o da remoto:

- ✓ Le attività in presenza si svolgono con l'assistenza di almeno "un facilitatore digitale", che collabora all'individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet;

- ✓ le attività da remoto possono svolgersi presso le sedi dei punti di facilitazione, tramite PC, telefono o con strumenti funzionali al raggiungimento dell'obiettivo.

Sono anche previsti dei punti di facilitazione itineranti, pensati per raggiungere i territori dei piccoli comuni e delle zone più periferiche nonché le categorie di cittadini più fragile.

Ai fini del raggiungimento dei target di progetto a livello regionale, ogni punto di facilitazione digitale dovrà formare un minimo di 790 cittadini unici per punto.

La responsabilità delle attività svolte presso il centro di facilitazione, compresi l'accesso e la gestione dei cittadini, nonché la responsabilità del loro andamento, sono a carico dell'Ente che presenta la domanda (soggetto realizzatore);

Ciascun centro di "facilitazione digitale" dovrà disporre di una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps, specificando nella presentazione della domanda qual è la velocità minima di connessione garantita nella struttura).

Ciascun centro di facilitazione sarà dotato di almeno due postazioni (anche mobili) e di un computer per ciascun facilitatore attivo nella sede di facilitazione, dotato di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. Tale dotazione sarà fornita dalla Regione Calabria.

Ciascun centro di facilitazione dovrà esporre i loghi del progetto, forniti da Regione Calabria anche per conto del Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Si precisa infine che un punto di facilitazione potrà considerarsi attivo con la comunicazione di "Avvio delle attività di facilitazione e formazione", che oltre alla data di inizio delle attività dovrà contenere la localizzazione delle sedi di svolgimento delle attività, nonché i "Curriculum Vitae" del personale coinvolto.

2.2 Responsabilità e competenze dei facilitatori

I punti di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di "*facilitatori digitale*". Si tratta di una figura funzionale ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale per fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenze individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale. Il facilitatore è inoltre, colui che promuove e realizza percorsi educativi, nei quali la centralità è posta sulla persona e sulla sua rete di relazioni, attitudini nei confronti del digitale e strumenti in uso.

Per ogni centro di facilitazione dovranno pertanto essere individuati almeno **2 risorse che** assumeranno il ruolo di "Facilitatore digitale", proposte dai soggetti realizzatori e che svolgeranno, a favore dei cittadini, un ruolo di accoglienza, supporto e facilitazione all'uso dei servizi digitali.

Sulla base di quanto sopra riportato, l'attività del facilitatore prevede:

- ✓ Il supporto al cittadino nelle attività legate all'accesso ai servizi pubblici digitali (SPID, servizi sanitari, servizi scolastici e formativi, servizi fiscali e tributari);
- ✓ Il sostegno al cittadino nelle attività legate all'utilizzo dei servizi digitali offerti da soggetti privati (gestione di un social network, ricerca di opportunità lavorative, eCommerce, internet banking - nel rispetto della privacy del cittadino);

- ✓ L'affiancamento del cittadino della ricerca e nell'interpretazione critica dei dati e delle informazioni online;
- ✓ L'avvicinamento del cittadino all'utilizzo degli applicativi digitali di base, fruiti da smartphone o da PC (internet browser, software di elaborazione testi, fogli di calcolo, creazione di presentazioni, videoconferenza, gestione della posta elettronica);
- ✓ La sensibilizzazione del cittadino nel rispetto dei processi della sicurezza informatica (tutelare l'utenza dai rischi della rete, proteggere privacy e dati, salvaguardare file, sistemi, e dispositivi);
- ✓ La partecipazione ad iniziative per la formazione e l'aggiornamento sui temi del digitale, al fine di fornire alla cittadinanza un servizio sempre al passo con gli standard tecnologici e l'innovazione digitale;
- ✓ La promozione di eventi e iniziative culturali sul territorio (presentazioni di nuovi strumenti digitali utili a cittadini, scuole, e imprese coinvolgendoli nella presentazione delle attività di comunicazione).

Non sono compiti del facilitatore:

- organizzare o erogare corsi di formazione che abbiano ad oggetto lo sviluppo di competenze specialistiche;
- svolgere attività di data entry, in particolare quelle legate alla dematerializzazione di documenti pubblici o allo smaltimento di backlog degli uffici;
- effettuare riparazioni di computer, telefoni, tablet o altri dispositivi elettronici;
- effettuare consulenza o assistenza in sostituzione di enti competenti in merito a specifici servizi pubblici o privati, come ad esempio per la compilazione dell'ISEE, della dichiarazione dei redditi, etc.

2.3 Individuazione e selezione dei facilitatori

La modalità di individuazione dei facilitatori digitali sarà operata, attraverso un'attività di valorizzazione, laddove possibile, delle risorse già in forza presso i soggetti realizzatori individuati per l'erogazione dei servizi di facilitazione.

Per ciò che concerne i requisiti minimi che il facilitatore dovrà possedere, si prevede che le attività di facilitazione possano essere svolte da personale esclusivamente maggiorenne, in possesso almeno di diploma di scuola secondaria e dotato di una buona conoscenza dei principali software e applicativi informatici. Tale requisito, dovrà essere comprovato dalla presenza, all'atto della dichiarazione di avvio delle attività al Comune Capofila dell'Ambito territoriale, dalla presenza in allegato dei "*Curriculum Vitae*" del personale coinvolto, dal quale si evincano le competenze sopra richieste.

Il facilitatore digitale, al fine di supportare i cittadini nell'accompagnamento al digitale, deve sviluppare e accrescere le proprie competenze anche nel contesto della PA digitale. A tal fine è prevista l'erogazione di un percorso formativo specifico, a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Tale percorso consiste in **100 ore di formazione** in modalità blended e garantirà la possibilità agli operatori di conseguire una certificazione rispetto alle competenze tecniche digitali acquisite.

La formazione sarà comunque erogata ai facilitatori a seguito della stipula della convenzione con gli enti del terzo settore. L'ammontare forfettario riconosciuto per ogni facilitatore è quantificato sulla base del costo orario del personale calcolato sulla base del contratto collettivo per il profilo di riferimento ed è correlato al completamento delle 100 ore di

formazione previste dal corso e al conseguimento del certificato rilasciato dal DTD secondo le modalità descritte al successivo paragrafo 3.4.

2.4 Funzionamento di un punto di facilitazione

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. In particolare, ciascun punto di facilitazione:

- Deve essere dotato di almeno un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, con videocamera e microfono, una stampante/scanner o, in alternativa, di una stampante multifunzione. La dotazione hardware di PC, stampanti e modem portatile sarà fornita ai beneficiari direttamente dalla Regione Calabria;
- Per l'organizzazione di corsi di alfabetizzazione è necessaria la disponibilità di locali idonei, impianto audio e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche.

Le postazioni allestite per il servizio di facilitazione devono essere utilizzate come segue:

1. l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
2. eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati;
3. la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
4. la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;

A conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:

- a) provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
- b) eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;

Durante le sessioni di facilitazione non è consentito:

- eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- consultare siti pornografici, siti che incitino all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- utilizzare programmi di condivisione files “peer to peer”.

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione l'utente dovrà fornire i dati richiesti al facilitatore, che accederà al sistema comune di monitoraggio delle attività, raggiungibile dal sito web Repubblica Digitale, e consentirà:

1. la compilazione dei propri dati personali e delle altre informazioni richieste necessarie all'erogazione del servizio;

2. il trattamento dei dati personali, per le sole finalità di facilitazione digitale, nonché la raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compilerà sulla piattaforma digitale, coinvolgendo l'utente laddove necessario, un apposito questionario al fine di registrare, ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite per migliorare la qualità del servizio reso.

2.5 Orari di apertura dei centri

I servizi erogati presso i presidi (ed in particolare l'attività di facilitazione digitale) dovrebbero comunque essere resi disponibili per almeno 24 ore settimanali, al fine di assicurare l'equità nell'accesso. 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. Prima dell'avvio del progetto sarà necessario comunque realizzare una calendarizzazione periodica delle attività di assistenza indicando i giorni di servizio settimanali degli operatori.

La Regione inviterà gli Ambiti, nell'attività di coprogettazione definita e descritta al successivo paragrafo 3, a premiare modalità organizzative dei centri di facilitazione (es. soluzioni di prenotazione/gestione degli appuntamenti) che consentano di massimizzare, da un lato, l'efficace impiego del tempo dei facilitatori nelle attività di facilitazione, dall'altro la maggiore finestra possibile in termini di orari di disponibilità dei servizi erogati presso i centri.

La Regione incentiverà gli Ambiti alla realizzazione di azioni di pubblicizzazione specifiche per ogni centro coinvolto.

2.6 Dislocazione dei centri

Sulla base della ripartizione operata dal Dipartimento della Trasformazione Digitale, ai fini del raggiungimento degli obiettivi del progetto su base nazionale, è stata prevista l'attivazione su scala regionale di almeno **114 punti** di facilitazione digitale.

Su tale base dati, è stato pertanto definito dalla Regione Calabria un modello di distribuzione territoriale omogeneo dei punti, dislocati all'interno dei 32 Ambiti territoriali, che in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Legge regionale 23/2003 rappresentano per la Regione le aree ottimali per la gestione dei servizi in Ambito sociale. Sulla base della tabella riportata al paragrafo 2.4 del Progetto "*Rete dei servizi di facilitazione digitale della Regione Calabria*" ed **all'allegato a) alle presenti Linee Guida Operative**, è possibile rilevare il numero di punti di facilitazione digitale da attivare da ogni ente locale capofila denominato sub-attuatore dell'intervento.

In linea di principio i punti fissi di facilitazione, dovranno essere distribuiti in modo tale da poter coprire in modo omogeneo (qualora previsti più di uno) l'intero territorio dell'Ambito, e potranno essere dislocati sia presso le sedi degli enti e/o organizzazioni scelte per l'erogazione del servizio che presso i luoghi fisici, che privilegino una facile accessibilità e siano localizzati nelle sedi dei comuni, centri di aggregazione, biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri giovanili e culturali, centri anziani, parrocchie e spazi pubblici in generale, compresi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego).

Al fine di favorire un'attività di facilitazione digitale dinamica e come già rappresentato omogenea sul territorio dell'Ambito, potrà essere previsto come criterio premiale, all'interno delle procedure previste per l'individuazione degli enti realizzatori, l'erogazione dei servizi attraverso attività "on the road" in grado di coinvolgere le periferie delle aree urbane e la gran parte delle aree marginali ed interne alla Regione. Tale attività potrà essere strutturata tramite 2 modalità:

1. Utilizzo di presidi mobili (es. camper attrezzati) la cui frequenza di posizionamento all'interno delle aree verrà pianificata in fase di coprogettazione con gli enti coinvolti;
2. squadre di facilitatori che si spostano e sono ospitati con frequenza periodica, regolare definita attraverso un calendario programmato presso strutture messe a disposizione dagli enti o dalle organizzazioni al fine di ricreare un "laboratorio aperto itinerante" nei luoghi e nelle comunità territoriali.

Qualora non sia possibile riuscire ad attivare da parte degli enti capofila degli Ambiti i punti di facilitazione digitali assegnati per l'area di riferimento, la Regione Calabria, al fine di assicurare il raggiungimento dei target previsti dalla Misura del PNRR, in qualità di soggetto attuatore a cui sono peraltro demandate le funzioni di coordinamento, sorveglianza e monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto, potrà, ridefinire e modificare l'attribuzione dei punti di facilitazione per il singolo Ambito a favore di altri Ambiti territoriali idonei a garantire l'erogazione dei servizi di facilitazione digitale ed il conseguimento dei target previsti.

2.7 Indicatori da raggiungere

Il sistema di monitoraggio e valutazione del PNRR prevede tre tipologie di indicatori, da valorizzare a livello di singolo progetto:

1. Indicatori Target
2. Indicatori Comuni
3. Indicatori di Output

Gli indicatori target sono correlati ai target europei ed italiani delle misure PNRR. Gli indicatori dovranno essere valorizzati ad ogni avanzamento significativo e comunque **entro il 10 di ogni mese** sul sistema ReGIS e sono utilizzati ai fini della rendicontazione del raggiungimento dei target PNRR. Gli indicatori target sono i seguenti:

- Numero di centri di facilitazione digitale ("nodi") attivati o potenziati
- Numero di cittadini partecipanti a iniziative di formazione

La Regione Calabria dovrà attivare 114 centri di facilitazione digitale, con le seguenti tempistiche:

- 75% dei centri di facilitazione attivati o potenziati entro il 31/12/2023
- 100% dei centri di facilitazione attivati o potenziati entro il 31/12/2024

Per quanto riguarda il secondo target, la Regione Calabria dovrà formare 90.000 cittadini con la seguente suddivisione annuale:

- N° 22.500 cittadini dovranno essere formati entro il 31/12/2023
- N° 54.000 cittadini dovranno essere formati entro il 31/12/2024
- N° 90.000 cittadini dovranno essere formati entro il 31/12/2025

Al fine di garantire la possibilità di rispettare i target sopra previsti, ogni punto di facilitazione digitale dovrà garantire la formazione di un numero minimo di 790 cittadini unici per punto.

Gli **indicatori comuni sono stabiliti dalla Commissione europea** e utilizzato ai fini del monitoraggio e della valutazione del raggiungimento degli obiettivi generali e specifici del PNRR. Gli indicatori comuni previsti per questa misura sono:

- **Indicatore 10:** Numero di partecipanti in un percorso di istruzione o di formazione - competenze digitali
- **Indicatore 14:** Numero di giovani di età compresa tra i 15 e i 29 anni che ricevono sostegno

La valorizzazione degli indicatori comuni avverrà sul sistema *ReG/S* semestralmente, ad ogni avanzamento significativo e comunque entro il 10 gennaio e il 10 luglio di ogni anno.

Gli **indicatori di output sono** utilizzati per la registrazione degli avanzamenti fisici dei progetti. Gli indicatori di seguito riportati dovranno essere valorizzati sul sistema *ReGIS* ad ogni avanzamento significativo e comunque entro il 10 di ogni mese.

Indicatori di Output

O312:	<i>Numero di giornate di formazione impartita</i>
O313	<i>Numero di partecipanti alla formazione</i>
O796F	<i>Destinatari femmine</i>
O796M	<i>Destinatari maschi</i>

2.8 Dotazione finanziarie disponibili

Il budget totale disponibile a livello regionale per l'attuazione dell'intervento è pari a € **5.029.316,00**. Ogni punto di facilitazione avrà a disposizione € 44.116,81. Di questi è previsto che:

- a) Almeno l'85% del totale dovrà essere dedicato ai servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale;
- b) Fino al 6% del totale potrà essere utilizzato per l'acquisizione di attrezzature e/o dotazioni tecnologiche;
- c) Fino al 9 % del totale per attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi;

Qualora le spese relative alla voce b) e c) non raggiungano le percentuali massime sopra indicate, le risorse previste potranno essere impiegate per le attività di formazione di cui alla lettera a);

Le modalità per il riconoscimento dei costi a secondo delle modalità di servizi erogati sono illustrate nel successivo capitolo 3 delle presenti linee guida.

3. Rendicontazione delle attività

3.1 Modalità di rendicontazione dei servizi

Per l'erogazione dei servizi di cui al punto 2.1, sono previste due modalità di rendicontazione:

- Per la rendicontazione delle spese di personale finalizzate allo svolgimento dell'attività di facilitazione, pari ad almeno l'85% del costo totale previsto (di cui al successivo articolo 3.2) si ricorrerà alle opzioni semplificate in materia di costi (OSC);
- Per le restanti voci di costo "Comunicazione eventi formativi" e "Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche" si procederà con la rendicontazione delle spese a costi reali.

3.2 Ricorso alle opzioni semplificate di costi (OCS)

La Regione Calabria, per la rendicontazione delle spese di personale previste dai punti di facilitazione dislocati sul territorio regionale ha previsto l'adozione delle opzioni semplificate in materia di costi (OSC).

L'uso dei costi semplificati, riduce notevolmente gli oneri amministrativi e consente di concentrare le risorse umane e gli sforzi necessari per la gestione degli investimenti pubblici sul raggiungimento degli obiettivi strategici invece che nella raccolta e nella verifica di documenti finanziari. Questo approccio, consente un più corretto uso delle risorse da parte degli Ambiti Territoriali, individuati quali soggetti sub-attuatori dell'intervento, e facilita l'accesso alle stesse anche da parte degli Enti del Terzo Settore (soggetti realizzatori), coinvolti nell'attuazione dell'intervento, grazie alla semplificazione del processo gestionale.

Le spese di personale sottese all'utilizzo delle opzioni semplificate di costi sono riconducibili alle seguenti 3 tipologie di servizio:

1. **formazione/assistenza individuale (cd. facilitazione)**, erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare in modalità personalizzata 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;
2. **formazione/assistenza in gruppo (cd. facilitazione in gruppo in presenza e 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;
3. **formazione/assistenza in gruppo (cd. facilitazione di gruppo in 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.

Per ciascuna delle tre tipologie di servizio è stata individuata una tariffa oraria per la retribuzione dei facilitatori strutturata secondo le modalità previste dalla *"Comunicazione della Commissione —Orientamenti sull'uso delle opzioni semplificate in materia di costi nell'ambito dei fondi strutturali e di investimento europei (fondi SIE)* pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 27 maggio 2021. La tariffa è stata determinata dividendo il costo

annuale del lavoro riportato dal CCNL delle Cooperative Sociali equiparato alla categoria professionale D2, (€ 20.723,95) per 1.720 ore nel caso di lavoro a tempo pieno”.

In base a tali elementi, l'unità di costo standard corrispondente alla tariffa oraria di remunerazione per l'attività di facilitazione **è pari a 12,04 € l'ora**. Tale costo orario, seguendo la metodologia sopra riportata, potrà eventualmente variare a seguito di specifica richiesta formulata alla Regione dagli Enti realizzatori, qualora i soggetti e/o gli enti del terzo settore coinvolti siano incardinati in tipologie di CC.NN.LL. differenti rispetto a quelli presi in esame, o producano prospetti annuali di costi lordi per l'impiego documentati in modo tale da ottenere un costo annuo lordo per l'impiego equiparabile alle categorie sopra descritte,

3.3 Costi relativi all'erogazione dei servizi di formazione

L'attività di formazione sottesa all'utilizzo delle opzioni semplificate riconducibile alle 3 tipologie di servizio illustrate al paragrafo 3.2 (formazione/assistenza individuale, formazione/assistenza in gruppo, e facilitazione in autoapprendimento e/o asincrona) viene erogata dei punti di facilitazione, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, degli smartphone, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza.

Come già ricordato, la prima tipologia di servizio riferita alla formazione/assistenza individuale, dovrà essere sempre garantita nell'attivazione dei punti di facilitazione all'interno degli Ambiti territoriali.

I costi del personale dei centri di facilitazione per le attività di formazione individuale sono determinati mediante l'individuazione di una unità di costo standard (UCS). Secondo tale modello il costo da riconoscere al facilitatore è pari all'UCS (*12,04 euro l'ora nel caso di CNL Cooperative Sociali profilo D2*) per ogni ora di attività formativa. Ogni ora dovrà prevedere la formazione e/o l'assistenza personalizzata di un utente/cittadino che verrà formato su uno dei servizi previsti (nell'utilizzo di Internet, degli smartphone, delle tecnologie e/o dei servizi digitali pubblici e privati).

Al fine di garantire il raggiungimento del target dell'intervento in ragione delle risorse disponibili, consentendo, al contempo, la possibilità ai cittadini di fruire più di una volta dei servizi di facilitazione, sulla base dei propri fabbisogni, è stato individuato un limite massimo di 3 ore di facilitazione erogabili ad ogni singolo cittadino, anche non continuative, per un importo complessivo riconoscibile pari a 36,12 euro.

Ogni ora di erogazione dovrà prevedere la formazione su un singolo servizio. Pertanto, nel caso delle complessive 3 ore di facilitazione, il cittadino avrà usufruito dell'accompagnamento/formazione su 3 tipologie di servizi differenti.

Non sarà possibile rendicontare più ore di facilitazione su un singolo servizio né tantomeno più cittadini su una singola ora di facilitazione.

Nel caso di fruizione delle ore in modo non continuativo, per le restanti due ore il facilitatore non dovrà pertanto procedere al caricamento dell'anagrafica sul sistema Regis messo a disposizione dal DTD per la rendicontazione delle attività, ma caricherà solo l'implementazione dei servizi erogati. Saranno invece rendicontate attraverso apposito Timesheet le successive ore erogate al cittadino che saranno retribuite al facilitatore secondo la metodologia dell'UCS.

Per il riconoscimento dei costi da parte dell'ente, sarà necessario produrre la documentazione prevista al paragrafo 3.2.

3.4 Remunerazione delle ore di formazione del facilitatore

Come riportato al paragrafo 2.3, al fine di permettere a tutti i facilitatori di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire al meglio le attività rivolte ai cittadini, si è reso opportuno attivare per il facilitatore, prima dell'avvio del servizio, un percorso formativo predisposto e organizzato dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Tale percorso consiste in circa 100 ore di formazione in modalità blended, e garantirà la possibilità ai facilitatori di conseguire una certificazione rispetto alle competenze tecniche digitali acquisite.

L'ammontare riconosciuto per ogni facilitatore è stato quantificato sulla base dell'UCS del personale strutturata per i servizi di facilitazione correlata alle ore necessarie per il completamento delle ore di formazione ed il successivo conseguimento dell'attestato.

Sulla base di tale premessa, la remunerazione prevista sarà pari a €12,04 (importo standard definito sulla base del costo orario del personale) per le 100 ore di corso. L'importo totale riconoscibile sarà pertanto pari a euro 1.204,00 e potrà essere erogato solo a seguito dell'acquisizione dell'attestato formativo rilasciato dal DTD.

3.5 Ammissibilità spese a costi reali – Comunicazione eventi formativi

Come già illustrato al paragrafo 3.1, per la rendicontazione relativa all'organizzazione delle attività di comunicazione e di eventi formativi si procederà con la rendicontazione delle spese a costi reali.

L'agevolazione, pari ad un massimo del 9% del costo totale del progetto è concessa al 100% dei costi ammissibili.

In linea con quanto previsto nel testo dell'accordo le tipologie ammissibili delle spese di comunicazione potranno riguardare:

- la pubblicizzazione tramite social e on line degli eventi e le attività previste dai punti di facilitazione digitale, sui siti web delle associazioni del terzo settore e di accoglienza nonché attraverso i media tradizionali (tv e radio locali);
- la diffusione di materiale informativo e promozionale (come brochure, volantini, dépliant, locandine, manifesti etc.) nei luoghi di svolgimento dei servizi erogati dalle cooperative e dalle organizzazioni di volontariato o dagli altri enti pubblici coinvolti negli Ambiti territoriali, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi;
- l'attivazione di strumenti specifici di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

Per gli strumenti di comunicazione sopra citati e per quanto riguarda la comunicazione a livello regionale, la Regione Calabria interverrà con risorse proprie. A livello locale, la comunicazione

sarà invece demandata interamente ai soggetti realizzatori con le risorse proprie previste dal progetto. Non sono ammissibili sul PNRR costi legati ad attività di assistenza tecnica.

3.6 Ammissibilità spese a costi reali – Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche

Per la rendicontazione relativa all'acquisizione di attrezzature e/o dotazioni tecnologiche si procederà con la rendicontazione delle spese a costi reali.

L'agevolazione, pari ad un massimo del 6% del costo totale del progetto è concessa al 100% dei costi ammissibili.

In linea con quanto previsto nel testo dell'accordo le tipologie per l'acquisizione di attrezzature e/o dotazioni tecnologiche relative all'attuazione del progetto potranno riguardare:

- a) Fornitura di dotazioni hardware e attrezzature tecnologiche e relativa installazione, (per esempio, scanner, router/firewall, , tablet, proiettori, smart tv, etc.) e servizi di cloud computing, ad esclusione dei canoni di connettività e ad altre voci di spesa corrente;
- b) Servizi di configurazione, installazione ed eventuale manutenzione dell'infrastruttura informatica e tecnologica, composta, per esempio, da parte hardware, software e cablaggio, strettamente connessa alla realizzazione delle attività previste dal Progetto Rete di centri di facilitazione digitale.
- c) Servizi di cablatura strutturata per postazioni di lavoro attrezzate al fine di creare il collegamento alla rete dati/elettrica

Non saranno ammissibili in alcun modo spese per l'acquisto di PC, stampanti e modem portatili finalizzati all'allestimento delle postazioni. Tale attrezzatura sarà infatti fornita dalla Regione Calabria direttamente ai soggetti beneficiari gestori del punto di facilitazione;

Si specifica inoltre che la voce "attrezzature e/o dotazioni tecnologiche e connessione non comprende le spese per i canoni di connettività così come altre voci di spesa corrente.

3.7 Documentazione per la rendicontazione della spesa sulle OSC

Nel caso della rendicontazione tramite OSC, per il riconoscimento dei costi da parte del comune capofila dell'Ambito territoriale, l'ente realizzatore dovrà produrre all'atto della **domanda di rimborso** la documentazione nel seguito indicata:

- Prospetto di calcolo del costo orario (***da inviare sia nel caso in cui si utilizzi la tariffa oraria qui proposta ovvero nel caso si proponga una UCS già differente***) corredato dalla documentazione probatoria dei più recenti costi disponibili presi in considerazione o del CNL di riferimento;
- Ordine di servizio del personale coinvolto per le attività di facilitazione;
- Timesheet del personale coinvolto;
- Registri delle attività formative.

Dalla seconda domanda di rimborso in poi non sarà necessario riproporre i prospetti di calcolo e gli ordini di servizio (salvo sostituzione del personale coinvolto) ma basterà allegare la documentazione:

- Timesheet del personale coinvolto;

- Registri delle attività formative.

La rendicontazione delle attività svolte è effettuata dal beneficiario (ente realizzatore) e dovrà essere parimenti accompagnata obbligatoriamente dal caricamento delle informazioni relative alle attività svolte sul sistema nazionale REGIS.

3.8 Documentazione per la rendicontazione della spesa a costi reali

Per ciò che concerne la rendicontazione tramite costi reali, unitamente alla domanda di rimborso dovrà essere prodotta la documentazione:

- Eventuali preventivi per l'acquisizione di beni e servizi o evidenza della procedura operata tramite mercato elettronico;
- Contratti, ordini, convenzioni etc.;
- Fatture intestate al soggetto realizzatore;
- Bonifici bancari riconducibili al soggetto realizzatore, quietanzati da istituto di credito attraverso l'evidenza sull'estratto conto bancario intestato al soggetto realizzatore e riportanti oltre la causale estremi del CUP;

Anche in questo caso, la rendicontazione delle attività svolte è effettuata dal beneficiario e dovrà essere parimenti accompagnata obbligatoriamente dal caricamento delle spese relative alle attività svolte con i relativi importi sul sistema nazionale REGIS.

Inoltre, la spesa prevista di cui agli articoli 3.5 e 3.6, per essere ammissibile, deve:

- a) essere riferita a quanto previsto dall' Avviso e dal Progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale – Regione Calabria";
- b) essere stata effettivamente sostenuta ed aver dato luogo ad un pagamento da parte dei soggetti realizzatori. È necessario che ciascuna spesa sia giustificata con fatture quietanzate o documenti contabili di valore probatorio equivalenti, riportanti nella causale di pagamento gli estremi del titolo di spesa a cui il pagamento si riferisce;
- c) essere riferita al periodo di ammissibilità della spesa: dalla data di approvazione del Bando al 31.12.2025;
- d) derivare da atti giuridicamente vincolanti (contratti, convenzioni, lettere di incarico, ordini, ecc.) da cui risultano chiaramente l'oggetto della prestazione o della fornitura ed il relativo importo, ed il riferimento al progetto ammesso a finanziamento;
- e) essere riconducibile ad un documento contabile che riporti gli estremi del Soggetto realizzatore, e del fornitore (dati anagrafici, sede, Partita IVA/ Codice fiscale, IBAN), il titolo del progetto ammesso al finanziamento, il CUP ed il CIG;
- f) essere integrata dalla documentazione giustificativa a supporto dell'effettiva realizzazione della spesa e deve rispettare la normativa civilistica e fiscale (in particolare l'art. 2214 del Codice civile e il DPR 633/72) nonché quella riferita alla tracciabilità dei flussi finanziari (legge n. 136/2010 e ss.mm. ii);
- g) essere coerente, se del caso con la documentazione di gara ed il contratto con il fornitore;
- h) far riferimento a prestazione/fornitura eseguita nei termini previsti dal contratto;
- i) essere pagate utilizzando esclusivamente il bonifico bancario. I bonifici devono riportare nella causale il CUP;

- j) devono risultare addebitati su conti correnti bancari/conti di tesoreria intestati al soggetto realizzatore ed essere tracciabili.

Non sono ammesse compensazioni in qualunque forma. L'IVA è ammissibile da parte del beneficiario solo qualora questa rappresenti un costo e pertanto non sia recuperabile. Con specifico riferimento alle fatture presentate per la liquidazione delle spese, è necessario che ciascuna contenga le seguenti informazioni:

- titolo del progetto ammesso al finanziamento;
- indicazione del riferimento al PNRR MISSIONE 1 COMPONENTE 1 MISURA 1.7.2
- estremi identificativi del contratto a cui la fattura si riferisce;
- numero e data della fattura;
- estremi identificativi dell'intestatario (denominazione, CF o partita IVA, Ragione Sociale, indirizzo, sede, IBAN, ecc.) conformi con quelli previsti nel contratto;
- importo (distinto dall'IVA nei casi previsti dalla legge);
- indicazione dettagliata dell'oggetto dell'attività prestata (per servizi, il dettaglio sarà riportato nella relazione che accompagna la fattura; per forniture, sarà indicato in fattura il dettaglio dei beni forniti con indicazione, nel caso in cui sia prevista, del luogo di installazione);
- CIG (ove applicabile) e CUP;

Tutti i costi devono essere effettivamente sostenuti, documentati e riferiti alla progettualità approvata.

3.9 Trasferimento dei finanziamenti ai Soggetti Sub Attuatori

La Regione Calabria a seguito della sottoscrizione della convenzione con i comuni capofila degli Ambiti Territoriali (Sub attuatori), trasferisce le risorse finanziarie per la realizzazione degli interventi programmati, sulla base delle modalità qui di seguito descritte:

- All'atto della sottoscrizione della convenzione, il comune capofila dovrà generare il CUP in qualità di sub-attuatore per gli interventi da selezionare e trasmettere tali informazioni alla Regione Calabria;
- la prima quota a titolo di anticipazione pari al 10% dell'importo assegnato a seguito della **individuazione dei soggetti realizzatori**;
- la seconda quota pari al 30% dell'importo assegnato è trasferita a seguito della trasmissione da parte del Soggetto sub attuatore della **richiesta di rimborso** riportante l'elenco delle spese rendicontate e caricate sul sistema nazionale REGIS pari ad almeno l'80% dell'importo trasferito a titolo di anticipazione;
- la terza quota pari al 40% dell'importo assegnato è trasferita a seguito della trasmissione da parte del Soggetto sub attuatore della **richiesta di rimborso** riportante l'elenco delle spese rendicontate e caricate sul sistema nazionale REGIS pari ad almeno l'80% dell'importo già versato;
- il saldo finale pari al 20% dell'importo (o importo inferiore) sarà trasferito a conclusione del progetto ed a seguito della trasmissione della **richiesta di rimborso** riportante l'elenco delle spese rendicontate e caricate sul sistema nazionale REGIS comprovanti il raggiungimento del 100% delle risorse assegnato.

La richiesta di rimborso è presentata dal Soggetto sub attuatore alla Regione utilizzando il rispettivo format *“Richiesta di rimborso”* che verrà fornito ai soggetti sub attuatori in fase di avvio delle attività ed a seguito dell'individuazione degli enti realizzatori.

Si precisa che il trasferimento delle quote successive alla prima è subordinato da parte della Regione Calabria alla verifica del rispetto di tutti gli elementi concernenti la rendicontazione della spesa attestati dal soggetto Sub Attuatore attraverso la dichiarazione fornita nella richiesta di rimborso. Tali costi dovranno comunque risultare tracciati, quietanzati e monitorati sul sistema nazionale REGIS.

3.10 Trasferimento dei finanziamenti agli Enti Realizzatori

Analogamente a quanto previsto al precedente paragrafo 3.9. le modalità di trasferimento delle risorse finanziarie tra il Comune Capofila dell'Ambito Territoriale e gli enti beneficiari individuati a seguito dell'espletamento della procedura di Avviso sono disciplinate attraverso la sottoscrizione di apposita convenzione.

Il Comune capofila dell'Ambito, a seguito della sottoscrizione della convenzione con i beneficiari individuati (soggetti realizzatori), trasferisce le risorse finanziarie per la realizzazione degli interventi programmati, sulla base delle modalità qui di seguito descritte:

- Il 10% dell'importo sarà erogato all'atto della presentazione della **dichiarazione di avvio delle attività**;
- Ulteriori erogazioni successive alla prima, saranno trasferite a seguito del raggiungimento dei target di cittadini pari ad almeno il 20%, il 40%, il 60% e l'80%, di competenza del centro e/o dei centri ed a fronte di rendicontazione delle spese sostenute del centro e/o dei centri di facilitazione per la quota almeno equivalente (20%, 40%, 60%, 80%)
- Il saldo residuo del finanziamento sarà riconosciuto solo a seguito del raggiungimento del 100% del target di cittadini di competenza del centro e/o dei centri ed a fronte della rendicontazione delle spese sostenute entro e non oltre la data del 31/12/2025.

Ai fini del trasferimento delle erogazioni successive alla prima, il beneficiario dovrà presentare al Comune Capofila, domanda di rimborso utilizzando il rispettivo format *“Domanda di rimborso”*.

La Domanda di rimborso, firmata dal legale rappresentante del beneficiario, dovrà riportare l'elenco della documentazione prodotta per le diverse tipologie di spesa (*allegando copie degli originali*), nonché i valori relativi al target di cittadini. Ai fini del riconoscimento della spesa tutti gli elementi richiamati dovranno essere riscontrabili all'interno del sistema di monitoraggio REGIS.

Il Comune Capofila dell'Ambito Territoriale si riserva di verificare la veridicità delle informazioni, il rispetto delle aperture dichiarate e le modalità di funzionamento di ciascun centro e, in caso di mancato rispetto degli impegni potrà decidere di revocare o ridurre il finanziamento e/o recuperare il finanziamento già liquidato.

4. Modalità di svolgimento

4.1 Individuazione degli enti realizzatori

Gli enti realizzatori sono identificabili come quei soggetti a cui è demandata la gestione e l'erogazione dei servizi del punto di facilitazione digitale. La tipologia di tali soggetti prevede esclusivamente il coinvolgimento del Enti del Terzo Settore (ETS) già iscritti al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) esclusivamente nelle Sezioni "A" Organizzazioni di Volontariato (d'ora in poi: ODV) e "B" Associazioni di Promozione Sociale (d'ora in poi: APS).

Nelle more del completamento della migrazione degli Enti del Terzo Settore al RUNTS, di cui all'art. 53 del Codice del Terzo settore e al Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 (d'ora in poi: CTS), possono presentare domanda di partecipazione le ODV già iscritte nel relativo Registro Regionale delle Associazioni di Volontariato sia le APS già iscritte nel relativo Registro Regionale.

Possono altresì presentare domanda i soggetti di cui al comma 1 iscritte nel Registro Nazionale, purché aventi, quest'ultimi, almeno una sede operativa nel territorio della Regione Calabria e siano in possesso di idonei e sufficienti mezzi e risorse professionali per la realizzazione degli interventi progettuali.

Sono esclusi ai fini della partecipazione alla procedura di Avviso, tutti gli Enti del Terzo Settore, provenienti dai Registri Regionali o Nazionali, per i quali sia stato emesso decreto di diniego da migrazione ai sensi dell'art.31 comma 4 e comma 8 del Decreto Ministeriale n.106/2020.

La fase di selezione dei su detti soggetti prevede in prima battuta l'emanazione da parte dell'Ente Locale capofila dell'Ambito territoriale di riferimento di un avviso per la selezione delle proposte progettuali. **Lo schema di avviso e la relativa modulistica predisposti dall'amministrazione regionale sono da integrare con i dati specifici di ciascun Ambito che emana l'avviso e con i punti di facilitazione previsti.** Di seguito è riportato l'elenco della documentazione fornita:

- Schema di Avviso Pubblico
- Allegato 1 - Domanda di candidatura
- Allegato 2 - Formulario di progetto
- Allegato 3 - Dichiarazione sostitutiva di certificazione antimafia
- Allegato 4 - Dichiarazione riguardante i requisiti di ordine generale
- Allegato 5 - Principi generali applicabili agli interventi finanziati dal PNRR
- Allegato 6 - Patto di integrità

Tale documentazione viene successivamente trasmessa a seguito della stipula della convenzione agli Enti Locali Capofila degli Ambiti Territoriali Sociali per la successiva pubblicazione.

Una volta acquisite le proposte progettuali prevenute da parte degli ODV e dalla APS, si procederà, a seguito delle attività di co-progettazione alla sottoscrizione delle convenzioni,

disciplinate dagli artt. 56 del Codice del Terzo Settore (CTS), in quanto costituiscono una delle forme tipiche nelle quali alcuni ETS – quali esclusivamente organizzazioni di volontariato ed associazioni di promozione sociale – possono concludere accordi di collaborazione con le PP.AA.

L'individuazione dei soggetti con cui stipulare la convenzione è fatta pertanto nel rispetto dei principi di imparzialità, pubblicità, trasparenza, partecipazione e parità di trattamento, mediante procedure comparative “riservate” ai soggetti sopra menzionati.

Gli Enti Locali capofila degli Ambiti, dovranno comunque rispettare alcuni standard di trasparenza quali la pubblicazione sui propri siti informatici degli atti di indizione dei procedimenti e dei relativi provvedimenti finali, nonché la loro pubblicazione, da parte delle amministrazioni procedenti, nelle rispettive sezioni web “Amministrazione trasparente”, con l'applicazione delle disposizioni di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

L'art. 56 del CTS pone in capo alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di verificare che il ricorso alle convenzioni risulti «più favorevole rispetto al ricorso al mercato». Si tratta di una locuzione inserita su richiesta del Consiglio di Stato in sede di espressione del parere sullo schema di decreto legislativo (si veda il già citato parere n. 1405/2017) al fine di enucleare il «giusto punto di equilibrio» fra «la tutela della concorrenza [quale] principio eurounitario cui deve uniformarsi sia l'attività legislativa sia quella amministrativa di ciascuno Stato nazionale» ed il favor espresso dal principio di sussidiarietà orizzontale».

Ai fini di una più accurata organizzazione dei servizi, i soggetti selezionati, come già detto, prima della stipula della convenzione, saranno coinvolti in un percorso di co-progettazione ex art. 55 CTS, nel rispetto del DM 72/2021 e di eventuali regolamenti comunali. L'istituto della co-progettazione è disciplinato dal terzo comma dell'art. 55 CTS. La co-progettazione è finalizzata alla definizione ed eventualmente alla realizzazione di specifici progetti di servizio o di intervento finalizzati a soddisfare bisogni definiti, alla luce degli strumenti di programmazione.

Il percorso di co-progettazione potrà avvenire attraverso l'attivazione del c.d. tavolo di co-progettazione con i soli ETS utilmente collocati nella graduatoria finale o, comunque, la cui proposta progettuale sia stata valutata positivamente.

Le fasi del procedimento di co-progettazione possono essere riassunte come nel seguito:

1. Avvio del procedimento con atto del dirigente della PA a seguito dell'attività di co-programmazione;
2. Pubblicazione dell'avviso e dei relativi allegati;
3. Svolgimento delle sessioni di co-progettazione;
4. Conclusione della procedura ad evidenza pubblica;
5. Sottoscrizione della convenzione.

4.2 Destinatari del progetto

In linea con quanto riportato al paragrafo 2.2 del Progetto “*Rete dei servizi di facilitazione digitale della Regione Calabria*”, i destinatari del progetto sono riconducibili **ai cittadini di**

età non inferiore ai 18 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi 3 mesi.

Tra tale platea di soggetti, particolare attenzione dovrà essere rivolta verso quei cittadini con nessun titolo di studio, verso i residenti stranieri o i cittadini disoccupati inattivi (secondo dati ISTAT in Calabria pari a 899.137). Ulteriore elemento di attenzione potrà riguardare la promozione di azioni specifiche mirate ad intercettare la popolazione anziana residente nelle aree interne, che manifestano più difficoltà negli spostamenti verso i centri di gravitazione della regione, ed avrebbero pertanto più necessità di acquisire competenze digitali per l'acquisizione dei servizi di base e accesso ai servizi della PA.

Tra le categorie sopra evidenziate, **i disoccupati inattivi** inoltre rappresentano un target particolarmente significativo per l'impatto che la crisi economica ha su di essi e per la forte penalizzazione che l'esclusione digitale comporta per le loro opportunità di vita.

I facilitatori, sulla base di specifiche esigenze e differenti competenze di partenza, potranno coinvolgere i soggetti destinatari prevedendo approcci distinti per profilo di utenza. I modelli tradizionali spesso si concentrano solamente sull'apprendimento dei giovani e non sono altrettanto efficaci quando applicati alla formazione degli adulti. A tal fine, le differenti modalità di approccio potrebbero riguardare:

- **per i destinatari più giovani** si potrebbe evidenziare il bisogno di acquisire maggiore consapevolezza dell'importanza della competenza digitale per le opportunità in Ambito lavorativo e personale, nonché la necessità di sviluppare un forte senso critico rispetto all'uso delle tecnologie e dei servizi digitali per essere in grado di valutare al meglio le informazioni ed anche prevenire situazioni di disagio;
- **per i più adulti** si potrebbe lavorare sulla necessità di sfruttare le potenzialità delle tecnologie e dei servizi digitali per i bisogni della vita quotidiana e per la produttività personale e lavorativa;
- **per la popolazione anziana** si potrebbe lavorare sulla necessità di promuovere l'uso delle tecnologie e dei servizi attraverso attività di formazione e affiancamento, per garantire loro il diritto di cittadinanza e inclusione digitale attiva, nonché consentire un più facile accesso ai servizi della PA;
- **per i destinatari che presentano una o più condizioni di svantaggio** (disoccupati, immigrati, rifugiati) l'azione di facilitazione si potrà incentrare sul bisogno di acquisire le competenze digitali di base richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva.

Il punto di facilitazione, in definitiva attua una didattica dove i fruitori diventano il centro dell'apprendimento, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo.

4.3 Attività di comunicazione del servizio

Per l'efficacia del servizio è fondamentale che i destinatari finali, i cittadini con nulle o scarse competenze digitali, siano messi nelle condizioni migliori per l'accesso e la fruizione, e che quindi l'attività di coinvolgimento sia pianificata e attuata tenendo conto delle esigenze dei potenziali utenti e anche delle potenzialità e delle caratteristiche della comunità territoriale.

Questo significa anche prevedere modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.).

In particolare, a titolo esemplificativo, attraverso specifici eventi organizzati attuati in sinergia con i diversi soggetti istituzionali coinvolti del processo, si dovrà puntare a sensibilizzare le comunità locali e gli abitanti dei comuni dove sono site le sedi di attuazione dei progetti e dei comuni limitrofi, con l'intento di raggiungere la popolazione degli Ambiti Territoriali coinvolti, delle province e delle città interessate. Visto il target di riferimento, che come anticipato si concentra sulle fasce d'età dai 18 in su, sui cittadini con nessun titolo di studio, sui disoccupati inattivi e su una parte di popolazione straniera, potrà essere fondamentale coinvolgere gli stakeholder locali operanti nel settore educativo e dell'assistenza che agiscono sul territorio a contatto con le fasce più deboli della Regione.

Sarà inoltre importante intessere relazioni anche per la parte di promozione e coinvolgimento con i progetti regionali avviati nell'ambito del Servizio Civile Digitale, o avviare specifiche campagne informative presso i Centri Informagiovani, Centri per l'Impiego e Centri di aggregazione giovanile.

Le attività di comunicazione del servizio potranno includere:

- la pubblicizzazione tramite social e siti web della Regione Calabria e degli Enti riconducibili agli Ambiti territoriali coinvolti, in fase attuativa, sui siti web delle associazioni del terzo settore e di accoglienza nonché attraverso i media tradizionali (tv e radio locali);
- la diffusione di materiale informativo e promozionale (come brochure, volantini, dépliant, locandine, manifesti etc.) nei luoghi di svolgimento dei servizi erogati dalle cooperative e dalle organizzazioni di volontariato o dagli altri enti pubblici coinvolti negli Ambiti territoriali, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi;
- l'attivazione di strumenti specifici di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

Per gli strumenti di comunicazione sopra citati e per quanto riguarda la comunicazione a livello regionale, la Regione Calabria interverrà con risorse proprie. A livello locale, la comunicazione sarà invece demandata interamente ai soggetti realizzatori, le cui spese saranno riconosciute in conformità a quanto previsto dall'avviso.

Ciascun Ambito Territoriale in coordinamento con i dipartimenti competenti della Regione, prima dell'avvio del progetto, potrà organizzare un evento iniziale di presentazione del Programma (conferenza stampa, seminario, etc.) per avviare in modo informale il processo di sensibilizzazione e coinvolgimento degli utenti.

4.4 Tempistiche per l'espletamento delle procedure e avvio delle attività

Così come previsto nell'atto di convenzione tra la Regione Calabria e gli Enti capofila dell'Ambito, le procedure previste per la realizzazione dei punti di facilitazione digitale, che

vanno dall'emanazione degli avvisi da parte degli enti locali capofila fino alla sottoscrizione ed all'avvio delle attività da parte degli enti del terzo settore, dovranno rispettare la tempistica nel seguito riportata:

- a) Entro e non oltre il 30 giorni dalla data di sottoscrizione della convenzione e consegna formale da parte della Regione è necessario pubblicare l'avviso per l'individuazione degli enti del terzo settore con cui successivamente verrà attivata la co-progettazione. Il link di pubblicazione dell'avviso dovrà essere comunicato al seguente indirizzo di posta elettronica regionale retefacilitazione@regione.calabria.it.
- b) A seguito della pubblicazione della graduatoria degli ETS ammessi, di quelli idonei e di quelli non ammessi al tavolo di co-progettazione il comune capofila dell'Ambito Territoriale dovrà comunicare alla Regione Calabria il link relativo alla pubblicazione degli esiti attraverso l'indirizzo di posta riportato al precedente punto a).
- c) **entro e non oltre la data del 30 settembre** c.a. dovranno essere sottoscritte le convenzioni fra l'ETS ed Enti capofila dell'Ambito;

Il rispetto di tale tempistica diviene indispensabile per assicurare il raggiungimento dei target e delle milestone di progetto. Per ogni singola fase endoprocedimentale di cui ai punti precedenti, gli Enti capofila dovranno trasmettere la documentazione prodotta alla Regione Calabria ai fini della verifica del conseguimento delle fasi procedurali sopra richiamate.

Ai fini della richiesta di anticipazione, gli Enti Capofila dovranno aver selezionato i soggetti realizzatori secondo le procedure di cui al paragrafo 3.9.

La Regione Calabria, d'altro canto, trasmetterà agli Enti Capofila gli schemi di convenzione la modulistica e gli atti finalizzati agli adempimenti richiamati. L'Amministrazione Regionale e gli Enti Locali capofila degli Ambiti, dovranno garantire la pubblicazione sui propri siti informatici degli atti di indizione dei procedimenti e dei relativi provvedimenti finali nelle rispettive sezioni web "Amministrazione trasparente", con l'applicazione delle disposizioni di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Il mancato rispetto della tempistica di cui ai punti a) b), c) potrà comportare per gli Ambiti coinvolti nel processo concernente l'emanazione e la valutazione degli avvisi la riallocazione dei predetti importi ad altri enti locali competenti per altri territori dell'Ambito, mentre per gli enti del terzo settore il decadimento del contributo accordato.

5. Informazioni e contatti

Ai fini della procedura per la realizzazione della rete di punti di facilitazione sul territorio della regione Calabria, si può far riferimento ai seguenti contatti:

- Avv. Rosamaria Santacaterina
- Dott.ssa Teodora Vadalà

Mail: retefacilitazione@regione.calabria.it