

**Allegato - Linee guida per la definizione del Piano Operativo**  
**TITOLO: Progetto “Rete dei servizi di facilitazione  
digitale – Regione Lazio”**

# Indice

Introduzione	4
1. Prototipo di punto di facilitazione digitale	6
1.1. Obiettivi e specifiche	6
1.2. I servizi	7
1.3. Il facilitatore digitale	7
1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	8
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	9
1.6. Gli strumenti di supporto	9
1.6.1. Il sistema di knowledge management	9
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	10
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	10
1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	10
2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma	11
2.1. Contesto del progetto	12
2.2. Popolazione destinataria	15
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	17
2.4. Modello di distribuzione territoriale	18
2.5. Modello di aggregazione di rete	20
2.6. Modalità di attuazione	21
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	21
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	22
2.9. Facilitatori digitali	23
2.10. Luoghi fisici	23
2.11. Servizi finanziabili	23
3. Modalità operative	24
3.1. Modello di Governance del progetto	25
3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto	26
3.3. Rispetto dei principi trasversali	26
Climate and Digital Tagging	27
Equità di Genere	27
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	27
Riduzione Divari Territoriali	28
Do Not Significant Harm (DNSH)	28
4. Piano progettuale di dettaglio	28
4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio	29
4.2. Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	30

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi	30
4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori	31
5. Articolazione temporale del progetto	31
Figura 1: Cronoprogramma	33
6. Costi del progetto	33
7. Integrazione con altri interventi	34

## Introduzione

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

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

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

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

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

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

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è, infatti, lo sviluppo e il potenziamento della Rete dei servizi di facilitazione digitale sul territorio, nella convinzione che, se la formazione di competenze digitali è ineludibile per lo sviluppo sostenuto di una società attiva del XXI secolo, allora il territorio, i quartieri, le comunità locali e gli spazi pubblici devono prioritariamente accogliere servizi di assistenza per chi ha bisogno di supporto per godere dei propri diritti (servizi,

informazioni, partecipazione), anche attraverso reti di punti di accesso pubblici assistiti, presidi di facilitazione digitale, e favorire l'inclusione sociale con e per l'utilizzo dei servizi digitali.

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

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

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

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

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

# 1. Prototipo di punto di facilitazione digitale

## 1.1. Obiettivi e specifiche

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

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

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

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

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

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

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

Utilizzando l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti mentre i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

## 1.2. I servizi

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

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

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

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

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

### 1.3. Il facilitatore digitale

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

I facilitatori digitali, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, possono essere individuati oltre che tra il personale degli enti coinvolti anche attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio. Inoltre, possono essere promosse sinergie con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione. In questo caso, tuttavia, la sinergia tra progetti è da intendersi come finalizzata al potenziamento dell'attività complessiva sul territorio, pertanto, i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del "Servizio civile digitale" non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

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

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

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

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

### 1.4 Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche

Da un punto di vista logistico, **i punti di facilitazione digitale**, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento, **devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità**, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei



servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego). Va favorita, rispetto alle specificità del territorio, **l'attivazione di punti di facilitazione digitale itineranti sul territorio**, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate, allo stesso modo dei presidi con sede fissa.

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

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

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

Inoltre, per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale è necessario garantire il ricorso a locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate (es. impianto audiofonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche etc.) anche messi a disposizione da enti pubblici o privati coinvolti nella rete limitatamente allo svolgimento delle attività previste.

### 1.5 La rete dei punti di facilitazione digitale

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

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

### 1.6 Gli strumenti di supporto

#### 1.6.1. Il sistema di knowledge management

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

- la condivisione di best practice da parte degli enti, la raccolta di indicazioni a supporto dell'elaborazione dei bandi a livello locale che emergeranno nel corso del processo di co-progettazione e lo scambio di conoscenze utili soprattutto agli enti che progettano, per la prima volta, un servizio di facilitazione digitale;

- la comunicazione tra/con i diversi organi istituzionali coinvolti, favorendo la condivisione e l'accesso a materiale utile per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

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

### **1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale**

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

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

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

- monitorare lo stato di avanzamento delle attività e il raggiungimento di target e milestone;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- supportare l'elaborazione, da parte del Dipartimento, di valutazioni relative all'efficacia del servizio e di analisi d'impatto sui target di riferimento in relazione a diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.) incluso l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse.

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

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

## **1.7 Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale**

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

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

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

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

## 2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma

### 2.1. Contesto del progetto

Secondo l'ultimo rapporto della Commissione Europea (dato aggiornato al 2021) basato sull'indice DESI (Digital Economy and Society Index), in ambito digitale l'Italia risulta più lontana dai Paesi a lei simili per caratteristiche dimensionali e socio-economiche.

Nello specifico, sui 27 Paesi membri dell'Unione Europea, l'Italia occupa il ventesimo posto per livello di digitalizzazione complessiva, in peggioramento rispetto all'anno precedente, a causa soprattutto delle dimensioni del capitale umano e della connettività.

Tale risultato è confermato dai dati Eurostat 2021 che segnalano 24 milioni di cittadini tra i 16 e i 74 anni senza competenze digitali almeno di base, pari al 54% rispetto a una media UE del 46%. Di questi, 9 milioni corrispondono a coloro che non utilizzano Internet.

Sono invece 20 milioni i cittadini tra i 16 e i 74 anni in possesso di competenze digitali almeno di base (46% in Italia rispetto ad una media europea pari al 54%), di cui oltre 10 milioni possiedono competenze digitali avanzate. I dati esposti presentano, pertanto, un quadro critico per l'innovazione e l'inclusione digitale del Paese.

La carenza di competenze digitali, infatti, rappresenta un ostacolo allo sviluppo del Paese e non riguarda solo la vita privata dei cittadini, ha invece un impatto anche sulla loro occupabilità e sull'accesso all'ambiente digitale per l'aggiornamento continuo di conoscenze e competenze.

A livello di famiglie, esiste un ampio divario digitale. I nuclei familiari composti da soli anziani tenderanno ad avere molte più lacune in ambito di competenze digitali rispetto a famiglie in cui è presente almeno una componente più giovane. Inoltre, alcune famiglie non hanno l'accesso ad internet a causa della mancata capacità nell'utilizzo (56.4%) o addirittura perché reputato uno strumento poco interessante e poco utile (25.5%).

Nel quadro nazionale digitale, Regione Lazio è ai primi posti nell'Indice DESI dalla Commissione Europea, tuttavia, la distanza da colmare con la media europea resta significativa. Difatti il Lazio si trova nelle prime posizioni tra le regioni italiane per quanto riguarda il tema della connettività, definito sull'area di utilizzo della connessione a banda larga fissa (61.3 % di famiglie abbonate) e sulla percentuale di famiglie abbonate alla banda ultra larga (24.7 %), e il tema degli indicatori sul capitale umano come la quota di individui laureati tra i 25 e i 34 anni (pari al 35.3 %) e la quota di occupati di genere femminile che lavorano in settori technology e knowledge-intensive (5.6 %). Secondo i report Eurostat 2021, il 93 % delle famiglie ha libero accesso ad Internet da casa, l'84 % degli individui usano Internet regolarmente e il 60 % degli individui ha ordinato beni o servizi su internet per usi privati nel corso dell'anno precedente alla pubblicazione.

Buoni sono anche i risultati negli indicatori relativi ai servizi pubblici digitali: la Regione si posiziona ai primi posti nel confronto con le altre regioni italiane per quanto riguarda la quota di cittadini che hanno attivato SPID, pari al 61.5 % e per la quota di individui che hanno interagito online con la Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi (42% degli utenti internet).

Questi dati rilevano anche importanti criticità, su cui è necessario intervenire per permettere alla Regione di accelerare il processo di digitalizzazione e cogliere le opportunità trasformative che questo consente. In particolare, si segnala una presenza ancora troppo bassa di individui che hanno competenze digitali generali pari o superiori a quelle di base, dato che trova conferma anche nel confronto europeo Regional Innovation Scoreboard 2021, con il Lazio nel gruppo di regioni a più bassa performance in questo settore.

Più nel dettaglio, coerente con i dati nazionali, è il livello di competenza digitale di base della Regione Lazio: secondo una rilevazione ISTAT del 2019, il 56,2% dei cittadini nella fascia di età tra 16 e 74 anni (circa 4.264.000) presenta un livello nullo o basso di competenze digitali ovvero non ha usato internet negli ultimi 3 mesi.

A livello demografico, la Regione Lazio ha una popolazione per lo più concentrata nell'area metropolitana di Roma e nei capoluoghi di provincia costituita da 5.715.000 abitanti, di cui 4.264.000 nella fascia di età tra i 16 e 74 anni. Sul territorio regionale sono presenti 378 Comuni di cui 255 con meno di 5.000 abitanti. In questo contesto, la città di Roma, oltre a concentrare la maggior parte della popolazione, è caratterizzata da una rilevante presenza di Pubbliche Amministrazioni, imprese e attività produttive con un contesto socio-economico significativamente differente da quello del resto del territorio regionale. Tali diversità rendono necessario articolare l'intervento progettuale su due strategie integrate di implementazione: una destinata alla cittadinanza presente nei grandi centri urbani come Roma Capitale e le altre città capoluogo e una rivolta alla popolazione dislocata sul resto del territorio caratterizzato da Piccoli Comuni distribuiti in aree collinari e montuose.

La presente misura appare in linea con diverse linee di intervento strategiche inserite nel Documento Strategico di Programmazione (DSP) 2018-2023, in particolare:

- Completamento della trasformazione digitale dell'Ente (*digital transformation; data driven decision*; fascicolo digitale del cittadino) apportando interventi innovativi e semplificativi;
- Aggiornamento documento strategico per l'Agenda digitale regionale;
- Incremento dell'efficienza legislativa e amministrativa;
- Incremento del valore lavoro regionale;
- Rafforzamento dell'offerta dei servizi digitali nella sanità regionale;
- Rafforzamento del legame cultura-tecnologia;
- Promozione della coesione sociale e territoriale;
- Incremento dello sviluppo sostenibile socio-economico e territoriale anche attraverso lo sviluppo del welfare di comunità;
- Modernizzare l'offerta formativa.

In particolare, la misura è coerente con l'“Agenda Digitale della Regione Lazio 2022-2026” approvata con Deliberazione della Giunta n. 326 del 24/05/2022, che prevede tra gli obiettivi:

- Piena attuazione dell'e-government e dell'open government da parte dell'Amministrazione Regionale;
- Realizzazione di servizi e misure ad alto tasso di innovazione per cittadini, imprese e territorio;
- Promozione della nuova cittadinanza nell'era di Internet e delle competenze digitali per raggiungere l'80% di popolazione che utilizza questo tipo di tecnologia;
- Riduzione del gap di competenze digitali della cittadinanza rendendo abile almeno il 70% della popolazione presente sul territorio;
- Raggiungimento di almeno il 65% di popolazione che utilizza strumenti digitali per accedere a servizi pubblici (SPID, AppIO, PagoPA, FSE, etc) e servizi di assistenza sanitaria;
- Diffusione dell'identità digitale con l'obiettivo di raggiungere l'80% della popolazione presente sul territorio;
- Sviluppo di servizi digitali fruibili principalmente in modalità mobile e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- Rivitalizzazione, rinnovamento e conseguente ripopolamento dei piccoli comuni e delle aree rurali attraverso la diffusione delle tecnologie digitali;
- Raggiungimento del pieno sviluppo della cittadinanza digitale, per la piena affermazione di un nuovo modello relazionale tra soggetti del territorio e Amministrazione regionale e, soprattutto, per far diventare la cultura digitale

trainante e diffusa una tipicità del territorio, una caratteristica che la definisce e ne delinea l'identità.

L'intervento costituisce il primo progetto di facilitazione digitale in ambito regionale e non è possibile fare riferimento ad esperienze pregresse: la Regione Lazio dovrà, pertanto, costituire ex novo le reti di facilitazione necessarie per l'attuazione del presente Piano Operativo, anche avvalendosi delle reti territoriali già esistenti.

Inoltre, l'intervento prende atto dell'esistenza di altri progetti intrapresi da Roma Capitale, che risultano essere rivolti al raggiungimento di obiettivi comuni di sviluppo competenze e cultura digitale per i cittadini (es. Punti Roma Facile e Scuola Diffusa per la Partecipazione e la Cittadinanza Digitale), ma che non avranno interazioni dirette con lo stesso.

Per raggiungere gli obiettivi dell'intervento nei tempi, la Regione Lazio intende perseguire una strategia fortemente improntata alla valorizzazione di reti territoriali esistenti, in sinergia con diversi attori pubblici e privati. La scelta di tale approccio, considerati i vincoli del progetto e le sue sfidanti e stringenti milestone, consentirà una gestione efficace, evitando le complessità legate alla costituzione ex novo di reti, e rafforzando la cooperazione tra gli attori interessati dalla digitalizzazione, con ricadute positive sull'offerta complessiva dei servizi alla popolazione apportando benefici per tutti i soggetti coinvolti.

L'avvio della rete dei punti di facilitazione sarà graduale e vedrà, in una prima fase, l'attivazione diretta, tramite l'Agenzia Spazio Lavoro, di punti di facilitazione presso i Centri per l'Impiego (o CPI), in concomitanza con l'indizione, da parte della Direzione regionale per l'Inclusione sociale, di un avviso pubblico non competitivo finalizzato al coinvolgimento dei Distretti Socio Sanitari, coinvolti in qualità di sub-attuatori.

In un secondo momento verrà pubblicato un ulteriore avviso pubblico competitivo rivolto ad Enti Locali (Comuni, Unioni di Comuni, Consorzi di Comuni, Comunità montane, Province, ecc.) che, attivati in qualità di soggetti sub-attuatori, si renderanno disponibili alla gestione dei punti di facilitazione digitale sul territorio, partecipando anche in forma associata ed eventualmente avvalendosi di soggetti privati senza scopo di lucro.

La scelta di effettuare un avviso competitivo si rende necessaria per selezionare quei soggetti che garantiscano una maggiore copertura territoriale nel rispetto del vincolo complessivo dato dal target di centri riportato nel presente Piano.

Qualora al completamento degli step precedenti non si dovesse raggiungere il target di centri da attivare, Regione Lazio si riserva di predisporre eventuali ed ulteriori manifestazioni di interesse o avvisi pubblici rivolti a soggetti pubblici (soggetti sub-attuatori) o privati (soggetti realizzatori) che dispongano di una rete capillare di sportelli di assistenza ai cittadini sul territorio.

I rischi e le difficoltà di attuazione possono essere individuati principalmente in:

- **Insufficiente risposta della popolazione**

Si prevede sia una campagna di informazione gestita a livello regionale che l'erogazione di quota parte delle risorse ai soggetti che gestiscono i punti di facilitazione per la predisposizione di campagne di comunicazione mirate.

Categoria di rischio: alto

- **Bassa copertura del territorio (difficoltà di raggiungimento della popolazione lontana dalle aree a maggiore urbanizzazione)**

Al fine di garantire il raggiungimento della popolazione in zone con minore densità abitativa, si prevede l'introduzione di un meccanismo di incentivazione dei centri di facilitazione itineranti mobili e dei centri con facilitatori itineranti tra più punti fisici.

Categoria di rischio: medio

- **Mancato raggiungimento di milestone e target previsti nel cronoprogramma**

Predisposizione di un piano d'azione chiaro e ben definito in modo da limitare qualsiasi ritardo nel raggiungimento delle milestone e dei target progettuali. Possibilità di revisione del piano e Attivazione di monitoraggi in itinere che consentano rilevazioni periodiche.

Categoria di rischio: medio

- **Sovrapposizione con altre misure di facilitazione digitale attive sul territorio, con conseguente difficoltà nel raggiungimento del target**

Individuazione del target specifico e predisposizione di attività di informazione e pubblicizzazione della misura mirate e congrue alla popolazione destinataria. Identificazione precauzionale dei possibili conflitti di interesse con la misura 1.7.1 (Servizio Civile Digitale) e con le attività intraprese da Roma Capitale.

Categoria di rischio: medio

- **Scarsa adesione da parte degli Enti agli avvisi e scarso commitment al raggiungimento dei target**

Pubblicizzazione dell'iniziativa, questionario preliminare per EELL, possibilità di bandi aggiuntivi per allocare tutte le risorse a disposizione. Incentivazione del coinvolgimento tramite convocazioni di appositi tavoli al fine di informare gli stakeholder, pubblicizzare la misura e fornire una possibilità di confronto attivo. Possibilità di attivare, in fase di realizzazione del presente Piano, ulteriori reti di facilitazione.

Categoria di rischio: medio

- **Difficoltà nel coordinamento di servizio tra le reti e i singoli facilitatori**

Possibile ricorso alla società in house LAZIOCREA S.p.A., secondo quanto previsto dal D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss. mm. ii e delle Linee Guida per i Soggetti attuatori, per le attività relative al coordinamento di servizio e alla formazione e comunicazione.

Categoria di rischio: medio

- **Difficile coordinamento delle diverse reti sul territorio**

Avvalendosi di diverse reti esistenti è possibile che sui medesimi territori insistano diversi punti di facilitazione in potenziale concorrenza. Il rischio è di per sé ridotto dal fatto che le reti esistenti si rivolgono per loro natura a segmenti diversi di popolazione (es. CPI-inoccupati, biblioteche-studenti), dalla governance di progetto e dal modello di monitoraggio, di cui ai par. 3.1 e 3.2. In ogni caso, le modalità di ingaggio tramite gli avvisi pubblici prevederanno formule di flessibilità che consentano di rimodulare l'offerta in corso di svolgimento della misura, anche alla luce dei dati relativi al raggiungimento dei target.

Categoria di rischio: basso

- **Basso o insufficiente numero di facilitatori digitali disponibili sul territorio**

Attività di pubblicizzazione tra la comunità per selezionare il numero necessario di facilitatori tra i cittadini interessati a erogare questo tipo di servizi, dopo aver ricevuto un'appropriata formazione.

## 2.2. Popolazione destinataria

Al 1° gennaio 2022, la Regione Lazio conta 5.715.190 residenti, distribuiti su una superficie di 17.232 km<sup>2</sup> con densità abitativa media pari a circa 332 ab./km<sup>2</sup>. La distribuzione della densità abitativa, tuttavia, non è uniforme sul territorio ma varia tra i 55 ab./km<sup>2</sup> della Provincia di Rieti (con 73 Comuni) e i 787 ab./km<sup>2</sup> della provincia di Roma (con 121 Comuni)<sup>1</sup>.

Provincia	Densità (abitanti/km <sup>2</sup> )	Numero Comuni
<b>Roma</b>	787	121
<b>Latina</b>	251	33
<b>Frosinone</b>	144	91
<b>Viterbo</b>	85	60
<b>Rieti</b>	55	73
<b>Totale</b>	<b>332</b>	<b>378</b>



La popolazione straniera, pari in totale a 643.092 persone, risulta concentrata prevalentemente nella provincia di Roma:

Provincia	Distribuzione % della popolazione straniera	Rapporto stranieri/residenti
<b>Viterbo</b>	5%	10%
<b>Rieti</b>	2%	9%
<b>Roma</b>	81%	12%
<b>Latina</b>	8%	10%
<b>Frosinone</b>	4%	5%

Anche la distribuzione della popolazione per fascia di età non è omogenea: i cittadini ultrasessantenni, che su base regionale rappresentano il 28,2% della popolazione, presentano una concentrazione più significativa nelle tre Province a minor densità abitativa, Frosinone (31,1% della popolazione), Rieti (33,3%) e Viterbo (30,9%) come si evince dalla seguente tabella:

Fascia di età	Frosinone	Latina	Rieti	Roma	Viterbo	Lazio
<b>0-10</b>	8,5%	9,2%	6,9%	9,0%	8,0%	8,9%
<b>11-20</b>	9,0%	9,6%	8,5%	9,6%	8,9%	9,5%
<b>21-30</b>	10,2%	10,4%	10,1%	9,7%	9,5%	9,9%
<b>31-40</b>	11,8%	12,0%	11,1%	11,6%	11,5%	11,7%
<b>41-50</b>	14,3%	15,1%	14,0%	15,6%	15,0%	15,4%
<b>51-60</b>	15,2%	15,5%	16,2%	16,6%	16,2%	16,4%
<b>61-70</b>	13,3%	11,9%	13,8%	12,0%	13,4%	12,2%
<b>71-80</b>	11,2%	10,5%	11,1%	9,3%	10,6%	9,5%
<b>81-90</b>	5,5%	4,9%	6,7%	5,5%	5,9%	5,5%

<sup>1</sup> Dati Istat: demo.istat.it



<b>91 e oltre</b>	1,1%	0,9%	1,6%	1,0%	1,1%	1,0%
-------------------	------	------	------	------	------	------

L'indice di vecchiaia, che misura il grado di invecchiamento di una popolazione, è dato dal rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni, indica che al 2022 nel Lazio ci sono 178,7 anziani ogni 100 giovani.

L'indice di dipendenza strutturale rappresenta invece il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni): nel Lazio nel 2022 ci sono 55,5 individui a carico, ogni 100 che lavorano.

Nel 2022, l'indice di ricambio della popolazione attiva, che rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (60-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-19 anni), è 144,3. Questo dato significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana nel Lazio.

Secondo il report ISTAT 2021 il tasso di disoccupazione per la fascia di popolazione tra i 15 e i 64 anni è pari al 10,2%; sempre l'ISTAT nel 2020 stima 2.338.942 occupati nel Lazio.

Al 31.12.2021 risultano 147.082 beneficiari del reddito di cittadinanza di cui 89.664 in misura, ovvero coloro che percepiscono ancora il beneficio economico<sup>2</sup>.

L'intervento è rivolto principalmente alla popolazione a rischio di esclusione digitale e con scarsa dimestichezza nell'uso delle tecnologie. Per raggiungere le diverse fasce di popolazione, la Regione Lazio intende coinvolgere diversi stakeholder individuati sulla base della tipologia ed età dell'utenza di riferimento, in particolare:

- tramite il coinvolgimento dei CPI, ci si rivolge principalmente alla popolazione in età lavorativa nella fascia di età 16-60 anni;
- le biblioteche e i centri culturali, anche grazie alle iniziative che promuovono, consentirebbero di raggiungere la fascia più giovane della popolazione;
- i soggetti operanti nel terzo settore possono contribuire al raggiungimento di popolazione con vulnerabilità socio-economica e socio-culturale.

### 2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

La Regione Lazio in base alla ripartizione del Dipartimento per la Trasformazione Digitale ha come obiettivo l'attivazione di almeno 287 punti di facilitazione digitale e il raggiungimento di almeno 231.000 cittadini entro la fine del 2025. Al fine del raggiungimento dei primi obiettivi della misura, si prevede di iniziare con l'attivazione dei centri di diretta dipendenza regionale come primi punti di facilitazione digitale, per poi proseguire con l'attivazione di ulteriori punti tramite il coinvolgimento di altri soggetti pubblici o privati secondo quanto riportato nel seguito del paragrafo.

Come precedentemente indicato, l'intervento è nuovo per Regione Lazio e costituisce una nuova modalità di interazione con il territorio e i soggetti operanti in ambito di accrescimento delle conoscenze digitali di base.

Si stima che le diverse reti potranno garantire il seguente numero massimo di centri di facilitazione digitale:

- Centri per l'Impiego: **41 centri** (compresi gli sportelli mobili temporanei);
- Distretti Socio Sanitari: **37 centri**;
- Enti Locali e altri soggetti pubblici o privati: **209 centri**.

I CPI sono gestiti dall'Agenzia Regionale Spazio Lavoro di Regione Lazio con funzioni operative e gestionali articolate su Aree decentrate di coordinamento (Nord, Centro, Sud - nelle quali sono suddivisi in 41 Centri per l'Impiego) e 5 hub provinciali con funzioni specialistiche. Tra questi

<sup>2</sup> Dati ANPAL, nota RdC n.22 n.127

sono ricompresi anche gli sportelli mobili temporanei stazionanti nei comuni del territorio regionale che non hanno ancora centri per l'impiego.

I Distretti Socio Sanitari, che svolgono il ruolo di sub-attuatori, sono la dimensione territoriale in cui si integrano, ai sensi dell'articolo 3 septies del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 (Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421) e successive modifiche, le prestazioni sociali a valenza sanitaria, erogate dai comuni in forma associata, e le prestazioni sanitarie a valenza sociale e ad elevata integrazione socio-sanitaria, erogate dal distretto sanitario.

I Distretti Socio Sanitari, previa presentazione di una proposta progettuale, si impegnano anche in forma aggregata - nell'apertura e attivazione di almeno un punto di facilitazione digitale nel proprio ambito di competenza; il Distretto (eventualmente capofila di aggregazione) svolge il ruolo di soggetto sub-attuatore del progetto proposto in risposta all'avviso pubblico, svolge l'attività di supporto all'apertura e all'allestimento dei punti di facilitazione, della messa a disposizione di spazi per la formazione/facilitazione e del monitoraggio e della gestione, per quanto di competenza, sul sistema Regis.

Per Enti Locali, che svolgono il ruolo di sub-attuatori, si intendono quegli Enti pubblici a fini generali che hanno tra i propri elementi costitutivi: un determinato territorio, una determinata popolazione, un apparato di governo. Tali Enti costituiscono i soggetti giuridici nei quali si organizza la popolazione residente sul territorio e, pertanto, si fanno carico degli interessi della loro popolazione attraverso: un apparato di governo e un apparato amministrativo.

Gli Enti Locali previa presentazione di una proposta progettuale - anche in forma aggregata - si impegnano nell'apertura e attivazione di almeno un punto di facilitazione digitale nel proprio territorio. L'Ente locale (eventualmente capofila di aggregazione) ha il ruolo di soggetto sub-attuatore del progetto proposto in risposta all'avviso pubblico, svolge l'attività di supporto all'apertura e all'allestimento dei punti di facilitazione, della messa a disposizione di spazi per la formazione/facilitazione, del monitoraggio e della gestione, per quanto di competenza, sul sistema Regis.

Costituirà criterio preferenziale per la selezione la possibilità degli Enti Locali di mettere a disposizione i propri sistemi di servizi culturali (biblioteche, musei, archivi storici, ecc.) per l'installazione di punti di facilitazione digitale. In particolare, saranno preferite le reti che collegano più servizi culturali all'interno di un'area geografica circoscritta o relativi a un'area tematica comune (es. Sistemi integrati territoriali anche degli Istituti culturali dell'Albo regionale e di biblioteche, musei e archivi storici di proprietà statale che sono stati previsti dalla normativa regionale a partire dalla fine degli anni '90 con lo scopo di incentivare la cooperazione, incrementare l'offerta culturale e razionalizzare le risorse).

Al fine di preservare l'operatività dei centri di facilitazione oltre il termine dell'intervento, per i centri di diretta competenza regionale si punterà a valorizzare l'esperienza maturata per il consolidamento dell'offerta multiservizio e il raggiungimento degli obiettivi strategici (DSP 2018-2023 e aggiornamenti, Agenda Digitale 2022-2026 e aggiornamenti). Per i punti di facilitazione operati da soggetti diversi da Regione Lazio, la modalità per facilitare la prosecuzione prevede il reperimento di finanziamenti regionali o comunitari. Inoltre, in considerazione dei tempi di attivazione legati ai bandi annuali, si potrà aderire alle iniziative promosse dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale (es. il "Servizio Civile Digitale") per dare continuità all'intervento.

#### **2.4. Modello di distribuzione territoriale**

Il modello di intervento prevede principalmente l'attivazione di diverse reti già costituite e funzionanti che offrono una buona copertura del territorio, garantendo anche un bilanciamento dal punto di vista del potenziale bacino d'utenza con sedi dislocate e distribuite nelle aree a maggior densità di popolazione target dell'intervento o in punti che facilitano l'aggregazione, ad esempio, per le sedi situate nei piccoli comuni. Per queste ultime, si prevede un modello aggregato di erogazione tale da consentire ai facilitatori in maniera itinerante tra diversi punti fisici la loro copertura. La distribuzione dei target non sarà uniforme tra i punti di facilitazione,

ma sarà calibrata rispetto ai potenziali bacini d'utenza e alle caratteristiche dell'area di dislocazione delle sedi.

Tenuto conto, infatti, degli obiettivi generali della misura e dell'obiettivo regionale di raggiungere il target totale, pari ad almeno 231.000 cittadini, attraverso un unico intervento rivolto a settori diversi della popolazione, anche con riferimento alla disomogenea distribuzione della popolazione sul territorio, è opportuno agire per gruppi o reti sociali che già esistono al fine di creare occasioni spontanee di apprendimento. Le persone infatti risultano più incentivate a rivolgersi a strutture e ad utilizzare infrastrutture, metodi, prodotti e servizi con i quali hanno già dimestichezza.

A seguito di un'analisi delle interazioni dei cittadini con le varie reti e della struttura delle stesse, si stima la seguente distribuzione dei target medi:

<b>Rete</b>	<b>N° punti</b>	<b>Target cittadini</b>
<b>CPI</b>	41	33.000
<b>Distretti Socio Sanitari</b>	37	30.000
<b>Enti Locali e altri soggetti pubblici o privati</b>	209	168.000
<b>Totale Regione Lazio</b>	<b>287</b>	<b>231.000</b>

La densità di popolazione delle aree all'interno delle quali si collocano i possibili punti di facilitazione sarà considerata quale criterio per un'eventuale rimodulazione dei target all'interno degli avvisi, tenendo conto di vari parametri quali l'utenza con cui usualmente già interagisce il soggetto realizzatore nello svolgimento delle proprie attività specifiche.

Qualora Regione Lazio intendesse coinvolgere anche ulteriori soggetti pubblici o privati, come specificato nel par. 2.1, i target relativi a numero di sedi e cittadini oggetto di facilitazione verranno stabiliti dall'Amministrazione regionale in fase di attivazione.

È possibile basare la stima del bacino d'utenza dei CPI parametrandola ad alcuni dati di riferimento a livello regionale come il Reddito di Cittadinanza, i cui beneficiari indirizzati ai servizi per il lavoro al 31.12.2021 risultano essere 147.082 di cui 89.664 in misura<sup>3</sup> e la previsione del bacino d'utenza del nuovo programma "Garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL)" che per l'anno 2022 prevede di raggiungere più di 57.000 persone<sup>4</sup>. I CPI sono in fase di rafforzamento sia in termini di personale che in termini di presenza sul territorio. Dal punto di vista del personale sono state assunte nel 2021 355 unità portando il numero di operatori totale dei CPI a 693 unità. Si prevedono per il 2022 ulteriori 544 assunzioni. In termini di presenza sul territorio è programmata l'apertura di ulteriori 13 centri. La fascia di popolazione interessata è quella in età lavorativa disoccupata e/o in cerca di occupazione o ricollocamento e in particolare dai dati (cit. Anpal Nota n. 8/2022) risulta concentrata nella fascia di età da 16 a 39 anni (56,7% dei non occupati e soggetti al Patto per il lavoro).

I Distretti Socio Sanitari, in qualità di soggetti sub-attuatori, si prestano all'istituzione di centri di facilitazione con facilitatori che fanno riferimento a più centri fisici. In tal senso, questa particolare tipologia di rete può permettere una più efficace copertura dei territori scoperti dalle altre reti e il raggiungimento della parte di popolazione che può essere ricondotta alle fasce più disagiate.

Gli Enti Locali, oltre ad assicurare la massima capillarità, hanno la possibilità di verificare e valutare l'efficacia delle azioni sul proprio territorio e di massimizzare il coinvolgimento della cittadinanza anche attraverso il recupero di esperienze attive e pregresse. Si prevede che

<sup>3</sup> ANPAL NOTA N°8/2022. [https://www.anpal.gov.it/documents/552016/762875/Nota+RdC+8\\_22-n.127.pdf/b2277842-3d85-10cf-0818-aacbb48c23a4?t=1651039061061](https://www.anpal.gov.it/documents/552016/762875/Nota+RdC+8_22-n.127.pdf/b2277842-3d85-10cf-0818-aacbb48c23a4?t=1651039061061)

<sup>4</sup> Regione Lazio - Piano attuativo regionale del Programma Nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori - GOL - Paragrafo 5.1.2

possano essere istituiti dei punti di facilitazione dislocati su più centri, al fine di raggiungere anche la popolazione residente nei centri minori, spesso i più lontani dai servizi in presenza.

Il loro ruolo è quindi fondamentale per consolidare le attività di progetto, proprio per la loro conoscenza delle comunità e la loro capacità di coordinare e aggregare altri soggetti e le iniziative di valore sui loro territori; ovviamente questo ruolo sarà supportato da Regione Lazio al fine di mettere a disposizione gli strumenti e le capacità di gestione e controllo dei progetti necessari per la buona riuscita dell'intervento.

Al fine di ottenere centri operativi sul territorio si prevede che per l'apertura degli stessi si faccia riferimento ad un bacino d'utenza potenziale (la popolazione residente) servita dal centro correlata alla densità di popolazione, prevedendo l'apertura di un centro quando il bacino d'utenza superiore ad una soglia minima eventualmente modulabile in funzione della densità di popolazione territoriale.

## 2.5 Modello di aggregazione di rete

Le modalità di attuazione del progetto saranno due: a regia e a titolarità.

Nella modalità a titolarità rientra l'attivazione diretta dei CPI, che sono strutture regionali e dei quali si prevede l'attivazione diretta attraverso atti interni: saranno tra i primi centri ad essere attivati ed a erogare i servizi di facilitazione.

Le spese relative ai costi di personale dipendente dell'Agenzia Regionale Spazio Lavoro operante nei CPI e che si occuperà di erogare il servizio di facilitazione non saranno oggetto di rendicontazione a carico dei fondi del PNRR.

La Regione potrà inoltre ingaggiare ulteriori soggetti realizzatori attraverso avvisi pubblici (come bandi competitivi e non competitivi, ecc.), a seguito dei quali si procederà alla stipula di apposite convenzioni, nel rispetto del D.lgs. n. 50/2016 e dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90.

A titolo esemplificativo, gli avvisi pubblici dedicati disciplineranno i seguenti aspetti:

- Requisiti di ammissibilità dei destinatari, soggetti erogatori e servizi prestati
- Caratteristiche dei progetti finanziabili: interventi e spese ammissibili
- Tipologia di formazione ammessa
- Obblighi a carico dei facilitatori
- Obblighi a carico dei soggetti realizzatori

Ad esito della procedura, Regione Lazio individuerà, quindi, i soggetti realizzatori dei centri di facilitazione.

Nella parte "a regia", la Regione individuerà i soggetti sub-attuatori (Enti Locali e Distretti Socio Sanitari) attraverso avvisi pubblici (come bandi competitivi e non competitivi, ecc.), a seguito dei quali si procederà alla stipula di apposite convenzioni, nel rispetto del D.lgs. n. 50/2016 e dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90.

A titolo esemplificativo, gli avvisi pubblici dedicati disciplineranno i seguenti aspetti:

- Requisiti di ammissibilità dei destinatari, soggetti erogatori e servizi prestati
- Caratteristiche dei progetti finanziabili: interventi e spese ammissibili
- Tipologia di formazione ammessa
- Obblighi a carico dei facilitatori
- Obblighi a carico dei soggetti sub-attuatori

Ad esito della procedura Regione Lazio individuerà quindi i soggetti sub-attuatori, i quali svolgeranno tale ruolo relativamente ad Enti del Terzo Settore o ad altri ulteriori eventuali soggetti, in qualità di realizzatori/esecutori.

Il coordinamento tra le diverse reti, costituite da soggetti sub-attuatori e realizzatori, e il monitoraggio del progetto saranno a carico dell'Amministrazione regionale, attraverso incontri periodici di analisi dell'avanzamento della misura e degli eventuali scostamenti dai target, nonché per la condivisione di buone pratiche.

L'investimento in formazione dei facilitatori rappresenta un rafforzamento per i soggetti che partecipano alla misura, l'offerta di un nuovo servizio ne amplia lo spettro di operatività e la necessità di organizzazione e rendicontazione contribuisce a indurre una migliore organizzazione delle attività.

Una formazione specifica sui servizi digitali regionali, erogata a distanza, contribuirà ulteriormente all'integrazione e alla diffusione della conoscenza dei servizi del territorio. In aggiunta, negli avvisi pubblici dedicati verrà inserito un vincolo di impegno da parte dei punti di facilitazione digitale rivolto alla collaborazione reciproca nello scambio di esperienze e nel supporto tra facilitatori stessi, al fine di garantire la massima sinergia tra i punti ed il maggiore impatto sul territorio.

## 2.6 Modalità di attuazione

In capo a Regione Lazio ci saranno le azioni di:

- elaborazione di un progetto che declini l'iniziativa nazionale sul territorio sulla base dei requisiti generali del servizio e di milestone e target allineati e collegati a quelli definiti a livello nazionale ed europeo
- predisposizione e attuazione delle procedure implementative del Piano operativo, e il raccordo dell'ecosistema regionale con quello nazionale
- coordinamento dell'attuazione operativa della misura per il raggiungimento dei target, ovvero la definizione e il regolamento degli standard, la definizione degli obiettivi e dei modelli sia di intervento che di accordo fra gli attori delle reti.
- coordinamento dell'intervento anche per il tramite della figura del coordinatore dei facilitatori
- piano centrale di comunicazione di progetto
- predisposizione di una formazione relativa al sistema di servizi digitali regionali tramite MOOC rivolta sia ai facilitatori che ai cittadini
- individuazione dei facilitatori che opereranno all'interno delle sedi di diretta competenza regionale, che saranno a carico dell'Agenzia Regionale Spazio Lavoro per i CPI e della Direzione Regionale competente per la Biblioteca regionale.
- supporto ai soggetti realizzatori, sotto forma ad es. di accordo quadro, per l'acquisto delle dotazioni tecnologiche necessarie (notebook, stampanti multifunzione, etc.)
- monitoraggio e rendicontazione.

Nel caso dei soggetti sub-attuatori sono previste le seguenti responsabilità:

- individuazioni sedi
- individuazione e reclutamento facilitatori, ai sensi della Circolare del MEF n.4/2022 sui costi del personale così come emendata per la misura 1.7.2. dalla nota MEF – RGS prot. 219990 del 05/09/2022
- gestione e programmazione delle attività di facilitazione (in base alle indicazioni regionali)
- piano locale di comunicazione di progetto (in base alle indicazioni regionali)
- individuazione della dotazione tecnologica e la strumentazione necessaria e relativa acquisizione anche tramite l'Accordo Quadro messo a disposizione da Regione Lazio.

Nel caso dei soggetti realizzatori, le responsabilità in carico saranno le seguenti:

- individuazioni sedi
- individuazione e reclutamento facilitatori
- gestione e programmazione delle attività di facilitazione (in base alle indicazioni regionali)
- individuazione della dotazione tecnologica e la strumentazione necessaria e relativa acquisizione.

In aggiunta alle responsabilità appena elencate, i soggetti sub-attuatori dovranno occuparsi del monitoraggio e della rendicontazione delle attività svolte dalla rete controllata.

Le attività in capo a Regione saranno realizzate con risorse interne, laddove possibile, e tramite ricorso al mercato per attività di comunicazione di progetto o formazione.

I rapporti tra Regione e soggetti realizzatori saranno definiti tramite convenzione, accordi o contratti a seguito dell'esito degli avvisi pubblici.

I soggetti non regionali procederanno in autonomia in base alla loro natura e organizzazione all'individuazione/reclutamento dei facilitatori e alle attività correlate sia tramite risorse proprie (volontari, dipendenti etc..) che tramite ricorso all'esterno, garantendo in ogni caso il rispetto della circolare 4 MEF - RGS.

## **2.7 Coinvolgimento dei destinatari**

L'informazione e la comunicazione ai cittadini delle attività e delle opportunità offerte dal progetto di digitalizzazione avverranno su due livelli comunque coordinati da Regione Lazio, in coerenza con l'attività di comunicazione svolta centralmente dal Dipartimento per la trasformazione digitale. Una campagna informativa a livello regionale strutturata in diverse fasi per la copertura dell'intero periodo di attuazione del progetto prevede in maniera organica e coordinata le seguenti attività:

- Affissione statica e dinamica;
- Stampa cartacea locale e pagine locali di testate nazionali;
- Comunicazione su emittenti radio locali;
- Comunicazione su emittenti TV locali;
- Comunicazione tramite testate digitali (sito istituzionale [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it));
- Animazione territoriale (flash mob, corner in presenza ad eventi, ecc.);
- Comunicazione dirette (lettere, buchettaggio, volantinaggio);
- Affissione locandine in spazi ad alta affluenza (Comuni, uffici postali, bar, tabacchi, supermercati, studi medici, farmacie, uffici preposti all'erogazione di servizi pubblici, biblioteche, scuole, centri sportivi, centri commerciali e nei luoghi di aggregazione della popolazione target più fragile, come centri anziani, centri sociali e ricreativi);
- Penduli su mezzi di trasporto regionali.

La comunicazione tramite cartellonistica utilizzerà le sedi regionali, le sedi di facilitazione, e, previo accordo, le sedi comunali e di informazione degli enti, oltre ovviamente alle sedi di facilitazione e le altre sedi dei soggetti che erogano il servizio di facilitazione.

La comunicazione delegata ai soggetti che erogano il servizio di facilitazione prevede sostanzialmente attività di animazione e informazione territoriale e attività di affissione negli spazi ad alta affluenza.

## 2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Tutti i punti di facilitazione erogheranno l'attività di facilitazione e/o formazione in forma individuale e/o collettiva, in presenza e/o da remoto, erogata preferibilmente su prenotazione e, unicamente laddove l'organizzazione del punto di facilitazione lo consenta, anche a sportello. I soggetti appartenenti alla rete potranno istituire sul territorio presidi di facilitazione digitale fissi e/o itineranti. Le attività, in base alle esigenze specifiche e alle competenze di partenza del cittadino, avranno come obiettivo quello di promuovere:

- l'utilizzo sicuro e consapevole di Internet;
- l'utilizzo dell'e-mail e delle app di messaggistica;
- l'installazione e la configurazione di app;
- l'utilizzo dei servizi digitali pubblici (con focus specifici sui servizi nazionali e regionali);
- l'utilizzo di servizi digitali privati;
- 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 percorsi formativi online;
- qualora la sede e l'organizzazione del punto di facilitazione lo consentano, sarà incentivata l'erogazione di 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.

## 2.9 Facilitatori digitali

I facilitatori saranno individuati dalle diverse reti di facilitazioni che partecipano all'iniziativa. Al termine del percorso di formazione asincrona i facilitatori potranno conseguire la certificazione delle competenze digitali apprese, sulla base dello standard DigComp, avendo raggiunto almeno il livello 5.

Per quanto concerne le reti di diretta gestione regionale, i facilitatori saranno selezionati tra i dipendenti dell'Ente, (le cui spese come già precisato non saranno oggetto di rendicontazione a carico dei fondi del PNRR) mentre, per gli altri soggetti, i facilitatori saranno individuati nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani oltre che tra il personale degli enti, anche attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio, ai sensi della Circolare del MEF n.4/2022 sui costi del personale così come emendata per la misura 1.7.2. dalla nota MEF – RGS prot. 219990 del 05/09/2022.

Regione metterà a disposizione un coordinatore dei facilitatori, assunto a tempo determinato per il periodo di attuazione del progetto.

## 2.10 Luoghi fisici

I punti fisici saranno ubicati nelle sedi delle diverse reti di facilitazione, già per la maggior parte a disposizione e identificate come luoghi di aggregazione o erogazione di servizi:

- Sedi dei CPI;
- Sedi dei Distretti Socio Sanitari;
- Sedi degli Enti Locali;
- Altre sedi (es. biblioteche, musei, sale convegni, ecc.).

I punti fisici di facilitazione saranno in numero superiore ai punti di facilitazione in quanto, in particolar modo per le aree periferiche e a bassa densità di popolazione, sarà attivata una

facilitazione con *team* di facilitatori ospitati con frequenza periodica presso strutture di soggetti che partecipano al progetto.

Per tutti i punti fisici sarà garantita la dotazione necessaria consistente in due postazioni attive contemporaneamente prevedendo la fornitura, laddove la sede non fosse già attrezzata, di due portatili e di una stampante multifunzione o di altra dotazione tecnica (proiettori, etc.) funzionale all'erogazione del servizio.

L'attivazione di punti itineranti è prevista laddove si possa configurare una sinergia con iniziative già in essere, con la medesima dotazione prevista per gli altri punti fisici.

Regione Lazio si riserva anche la possibilità di utilizzare le proprie sedi regionali al fine di adibirle a punti di facilitazione sul territorio.

### **2.11 Servizi finanziabili**

Al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse si ritiene di operare la seguente ripartizione dei fondi a disposizione:

- servizi di facilitazione erogati dalle reti di facilitazioni individuate con le modalità indicate tramite avvisi o convenzioni relativi a servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale, nella misura del 85,4% per un importo pari a **€10.780.000,00**;
- attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione, nella misura del 4,8% per un importo pari a **€602.700,00**;
- attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi, nella misura del 9,8% pari a **€1.239.079,00**.



## 3. Modalità operative

### 3.1. Modello di Governance del progetto

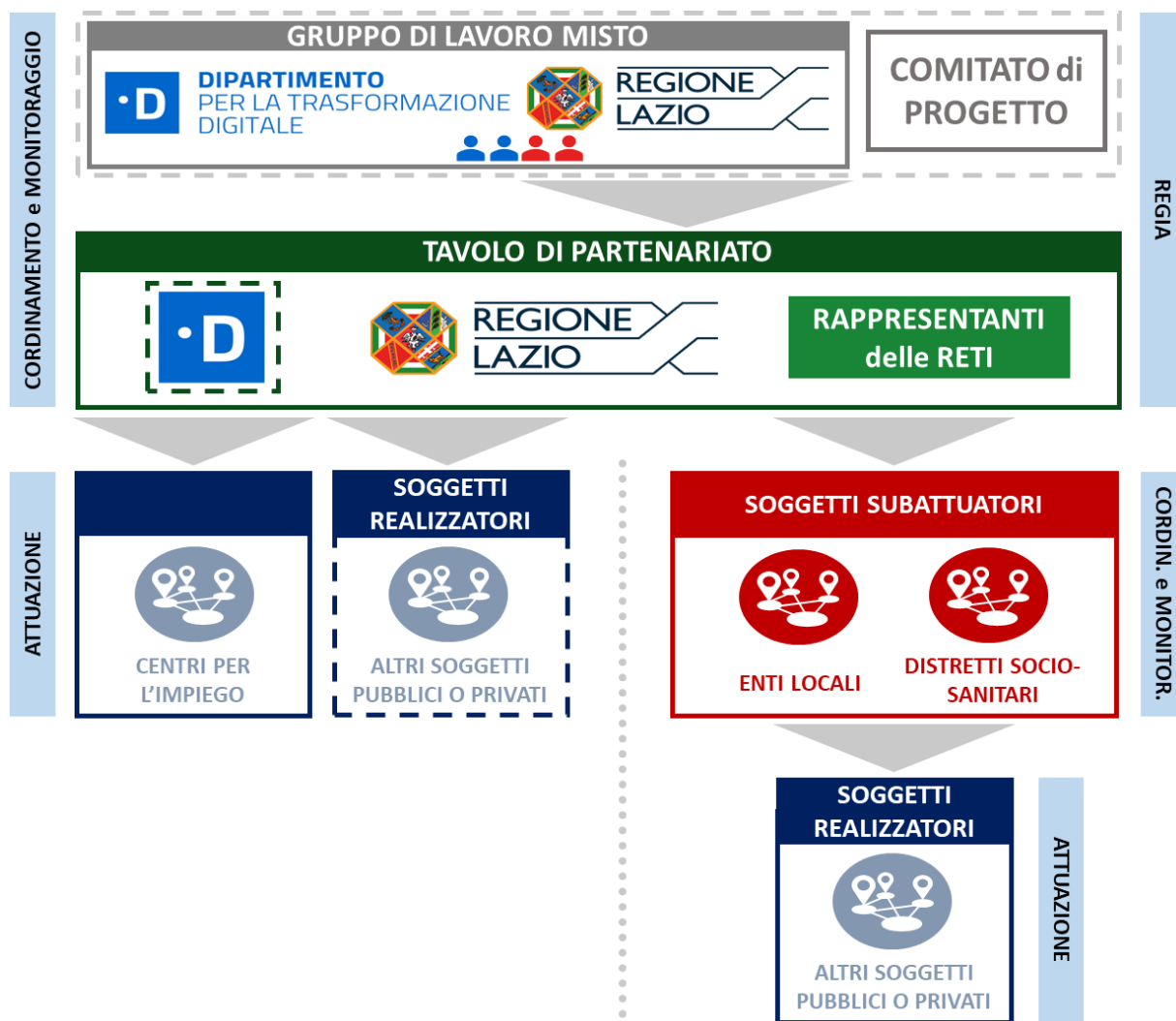
Il coordinamento e il monitoraggio del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” sono a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un “**Gruppo di lavoro misto Rete dei servizi di facilitazione digitale**” formato da due componenti del Dipartimento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

Regione Lazio è responsabile dei passaggi formali nelle piattaforme istituzionali e del coordinamento delle reti di facilitazione attivate direttamente o tramite avvisi pubblici dedicati, le quali sono responsabili a loro volta del coordinamento e monitoraggio dei soggetti costituenti. Tutti gli attori coinvolti ed i diversi livelli istituzionali operano in un quadro di regole definite e convergenti verso quanto progettato da Regione.

L’Amministrazione Regionale è altresì il soggetto che definisce e regola gli standard, indica gli obiettivi e i modelli di intervento e di accordo fra gli attori della rete, monitora le attività ed il raggiungimento degli obiettivi e raccorda l’ecosistema di facilitazione digitale regionale con quello nazionale. Regione curerà, inoltre, il costante coinvolgimento dei centri di facilitazione e la condivisione del Piano Operativo e delle sue fasi di realizzazione.

Attraverso lo sviluppo di una Governance esercitata in due **modalità parallele** (una su due livelli ed una su tre) verrà garantita capacità decisionale, di indirizzo e di adattamento alle specificità territoriali. In particolare:

- il modello di governance che sarà istituito da Regione nella prima modalità **a titolarità**, attraverso il coinvolgimento diretto di soggetti realizzatori/esecutori, si articolerà sui seguenti livelli: a) Coordinamento e monitoraggio; b) Attuazione.
- Il modello di governance nel quale Regione Lazio avrà ruolo di **regia** con i soggetti sub-attuatori individuati che coinvolgeranno a loro volta i soggetti realizzatori, si articolerà sui seguenti livelli: a) Regia; b) Coordinamento e monitoraggio; c) Attuazione.



Per agevolare ed incentivare il coordinamento tra i diversi livelli di governance, nonché tra i diversi attori implicati nell’attuazione della misura, sarà prevista la costituzione di un Tavolo di Partenariato, coordinato dalla Direzione Regionale per l’innovazione Tecnologica e la Trasformazione Digitale di Regione Lazio, che provvederà a coordinare l’intervento con incontri mensili ai quali avranno l’obbligo di partecipare i rappresentanti delle reti di facilitazione attivate, in virtù di quanto previsto negli accordi, nei contratti e nelle convenzioni stipulate post individuazione tramite avviso pubblico.

Tale tavolo di partenariato, oltre ai rappresentanti delle Direzioni Regionali alle quali afferisce il governo dei soggetti che appartengono alle reti, potrà prevedere anche la partecipazione del Dipartimento e si occuperà del monitoraggio, definirà le linee di intervento e valorizzerà le buone pratiche. Il Tavolo si riunirà ogni mese, per i primi 12 mesi di partenza del progetto, ed almeno trimestralmente per tutta la durata del progetto PNRR, nonché ogni volta che Regione Lazio lo ritenga necessario. Le riunioni, al fine di facilitare l’adesione, si svolgeranno ordinariamente in modalità videoconferenza e serviranno a monitorare lo stato di avanzamento del progetto, ad evidenziare eventuali criticità ed a condividere best practice. Le attività di coordinamento di rete saranno utili anche al fine di coordinare e integrare i punti di facilitazione digitale tra di loro, tenendo conto delle sinergie tra i territori e tra i soggetti realizzatori delle iniziative, e di garantire l’uniformità rispetto agli obiettivi nazionali della rete di servizi di facilitazione digitale.

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

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

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

L'andamento del progetto, il raggiungimento delle milestone e dei target interni specificati nel par. 2.1, vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, con sessioni anche specifiche per Regione. Per i primi 12 mesi si prevedono verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

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

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

### ***3.3. Rispetto dei principi trasversali***

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

#### **Climate and Digital Tagging**

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

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

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

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

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

### **Equità di Genere**

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

### **Valorizzazione e Protezione dei Giovani**

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

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

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

### **Riduzione Divari Territoriali**

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: "la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione dei divari territoriali. Oltre il 45% degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno"<sup>5</sup>.

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

---

<sup>5</sup> PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Capitolo "Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", 2021

## **Do Not Significant Harm (DNSH)**

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

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

## 4. Piano progettuale di dettaglio

### 4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio

In una prima fase, entro il mese di gennaio 2023, si svolgeranno incontri preliminari con i soggetti interessati propedeutici alla progettazione degli avvisi e, conseguentemente, si procederà alla predisposizione del testo degli avvisi pubblici.

Nell'ipotesi in cui i Distretti Socio Sanitari svolgessero il ruolo di soggetti sub-attuatori, si procederà preventivamente ad una manifestazione di interesse per circoscrivere il numero dei Distretti capofila. A tal proposito, occorre precisare che, con riguardo ai Distretti Socio Sanitari, Regione Lazio, tenuto conto degli esiti degli avvisi, potrà eventualmente attivare un numero maggiore di centri di facilitazione rispetto a quelli previsti nel presente Piano Operativo, di cui al par. 2.3.

Le azioni relative a questa fase possono includere, a mero titolo di esempio, una o più delle seguenti:

- Predisposizione, emanazione di un bando non competitivo (con allegata modulistica ove già disponibile, tra cui le linee guida per l'effettuazione del servizio) per i soggetti coinvolti e valutazione dei progetti proposti in risposta allo stesso.
- Definizione di accordi con soggetti sub-attuatori per l'attivazione dei progetti di facilitazione.

A tal proposito, si precisa che l'Amministrazione regionale si riserva la facoltà di indire edizioni successive dei medesimi avvisi fino a raggiungimento del target.

Al fine di assicurare meccanismi meritocratici per la selezione delle progettualità presentate da ciascuna tipologia di rete di facilitazione coinvolta, nell'avviso pubblico saranno inclusi elementi di premialità, quali, a titolo esemplificativo, la copertura geografica, la capillarità sul territorio, la disponibilità di strutture esistenti e la facilità di accesso alle stesse.

Limitatamente agli avvisi per gli Enti Locali, Regione Lazio prevederà ulteriori criteri premiali relativi a:

- Promuovere la partecipazione in forma aggregata di questi soggetti
- Coinvolgere i sistemi integrati di servizi culturali, i Sistemi Bibliotecari, i Sistemi Museali Territoriali, le Sale Convegni
- Valorizzare le proposte progettuali di soggetti che propongono soluzioni organizzative e operative mirate alla formazione digitale specifica per giovani ed anziani.

Per ciascun Avviso sarà previsto un limite temporale per la presentazione delle proposte progettuali, all'interno delle quali dovranno essere indicati:

- le milestone e i target che si impegna a raggiungere;
- la dotazione tecnologica e la strumentazione necessaria e se la stessa è già in possesso della rete o se devono essere acquistate;
- il cronoprogramma di attivazione dei punti di facilitazione, dei beneficiari raggiunti e dei servizi erogati;
- la durata del progetto;
- il piano locale sulla comunicazione di progetto
- il numero di facilitatori coinvolti, nel rispetto della circolare n. 4/2022 MEF - RGS.

Durante il mese di febbraio 2023, all'interno delle strutture regionali verranno individuati i dipendenti candidati a divenire facilitatori digitali, che saranno avviati alla formazione non appena il Dipartimento metterà a disposizione i percorsi formativi. Contemporaneamente, si

avvierà anche la predisposizione dei percorsi formativi specifici sui servizi digitali regionali con l'obiettivo di attivare i primi centri di facilitazione presso le strutture regionali a partire da marzo 2023.

Entro marzo 2023, saranno pubblicati i primi avvisi pubblici competitivi rivolti agli Enti Locali (Comuni, Unioni di Comuni, Consorzi di Comuni, Comunità montane, Province, ecc.) che intendano attivare centri di facilitazione sul territorio, partecipando anche in forma associata ed eventualmente avvalendosi di soggetti privati senza scopo di lucro.

Regione Lazio si riserva la facoltà di predisporre eventuali ed ulteriori manifestazioni di interesse, avvisi o convenzioni qualora al completamento degli step precedenti non si dovesse raggiungere il target di centri da attivare. Queste ultime soluzioni saranno rivolte a soggetti privati nel ruolo di realizzatori o a soggetti sub-attuatori pubblici che dispongono di una rete capillare sul territorio di sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, Poste Italiane, ecc.). Tra tali soggetti si coinvolgeranno, in maniera preferenziale, quelli in grado di garantire l'apertura di un numero considerevole di punti di facilitazione con la più ampia distribuzione territoriale possibile ed in grado di garantire il raggiungimento dei target assegnati.

Tale strategia mira a coinvolgere soggetti che non sono stati in grado di partecipare ai precedenti bandi, ovvero a coinvolgere direttamente associazioni del volontariato e del terzo settore senza la mediazione degli Enti Locali.

A tal proposito, anche al fine di completare e integrare la capillarità sul territorio dei punti di facilitazione digitale, potranno entrare a far parte della rete laziale dei punti di facilitazione anche associazioni del volontariato e del terzo settore che, pur non ricevendo finanziamento specifico sull'investimento 1.7.2 e dunque senza l'obbligo di rispondenza ai target assegnati, intendono contribuire secondo le proprie possibilità al raggiungimento del risultato complessivo.

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

Si prevede, come da cronoprogramma riportato, di poter avviare l'attività dei centri di facilitazione a partire dal mese di maggio 2023, a seguito della valutazione delle domande pervenute per gli avvisi dedicati agli Enti Locali. In tale mese verrà avviata la sottoscrizione degli accordi o delle convenzioni con i soggetti selezionati.

#### **4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto**

Le attività regionali centralizzate di supporto si esplicheranno nella predisposizione del percorso formativo specifico per i facilitatori incentrato sui servizi digitali regionali, nell'accordo quadro per l'acquisizione delle dotazioni tecnologiche, nell'avvio della campagna di comunicazione. Si prevede inoltre di assumere a tempo determinato una figura amministrativa con il ruolo di coordinatore dei facilitatori, ai sensi della Circolare del MEF n.4/2022 sui costi del personale.

#### **4.3 Gestione dei rapporti amministrativi**

I rapporti amministrativi con i soggetti coinvolti, ad eccezione di quelli attivati direttamente da Regione Lazio, saranno regolati dagli accordi o dalle convenzioni.

Nell'ambito del bando rivolto ai soggetti sub-attuatori, Enti Locali e Distretti Socio Sanitari, questi dovranno indicare per ogni progetto almeno una persona come referente per le attività di coordinamento e monitoraggio. Inoltre, saranno incaricati della gestione dell'anagrafica di progetto, la definizione del quadro economico e l'inserimento dei pagamenti effettuati nell'ambito del progetto con i relativi giustificativi su ReGIS e della rendicontazione tramite il sistema di monitoraggio e knowledge management messo a disposizione dal DTD.

Non si prevede l'erogazione di anticipi, ma la liquidazione delle risorse legate a formazione e comunicazione saranno riconosciute al 31 dicembre di ogni anno, previa verifica del raggiungimento dei target e milestone intermedi e consegna dei report mensili. Resta aperta la possibilità per Regione Lazio di verificare *in situ*, con proprio personale o con personale delegato, il rispetto degli accordi/convenzioni.

#### **4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori**

Al fine di assicurare la raccolta delle informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività e alimentare il sistema informatico di registrazione e conservazione di supporto alle attività di gestione, monitoraggio, rendicontazione e controllo delle componenti del PNRR, saranno inserite opportune clausole negli avvisi che obblighino i soggetti selezionati a garantire la gestione dell'anagrafica di progetto, la definizione del quadro economico e l'inserimento dei pagamenti effettuati nell'ambito del progetto con i relativi giustificativi attraverso la piattaforma Regis e ad utilizzare il sistema di monitoraggio e knowledge management messo a disposizione dal Dipartimento per il monitoraggio fisico del progetto (target e milestone).

Per effettuare l'opportuno coordinamento e monitoraggio della misura, Regione demanderà ad ognuno dei soggetti coinvolti un report mensile sui risultati raggiunti e su quelli previsti, in coerenza con i diversi target concordati negli accordi o nelle convenzioni. Qualora dovessero emergere delle difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi da parte dei singoli soggetti coinvolti, si provvederà a una redistribuzione delle risorse, premiando i punti di facilitazione più efficaci.



## 5. Articolazione temporale del progetto

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

**Tabella 1: Milestone di progetto**

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)
m1 - 75% punti attivati/potenziati e 25% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/23
m2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/24
m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/25

I target di progetto sono definiti rispetto al target europeo relativo al numero di cittadini destinatari dell'attività. Si riportano, nel seguito, i target da raggiungere da parte del progetto nazionale:

T1 Numero di cittadini partecipanti alle attività di formazione:

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

**Tabella 3: Target di progetto**

Target di progetto	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025
t1. numero di cittadini unici formati**	57.750	138.600	231.000
t2. numero di servizi erogati***	86.625	204.900	346.500

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

L'attivazione dei punti di facilitazione e il raggiungimento dei target dal punto di vista cronologico sono previsti secondo il cronoprogramma delineato nella seguente tabella:

Anno	2023				2024				2025				
	Trimestre	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
<b>Nuovi punti attivati</b>	0	30	100	85	10	15	25	22					
<b>Punti attivati (cumulativo)</b>	0	30	130	215	225	240	265	287	287	287	287	287	287



## 6. Costi del progetto

Nell'ambito dell'investimento complessivo, i costi del progetto di cui sono descritte le attività al Capitolo 4 di questo allegato, di specifica responsabilità della Regione Lazio, ammontano a **12.621.779,00 euro** ovvero a € 43.978,32 in media per ciascuno dei **287** punti realizzati.

La logica di ripartizione è definita secondo la percentuale di persone di 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi tre mesi per 100 persone di 16-74 anni della stessa zona e dati in migliaia), aggiornata al 2019 (ultimo aggiornamento disponibile) ed elaborata da Istat, come riportato nella tabella di ripartizione allegata.

La seguente tabella schematizza la distribuzione degli output nel Piano dei Costi Annuale a livello di Piano Operativo per le voci di "Formazione", "Comunicazione – Eventi formativi" ed "Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche" ripartite nel periodo 2022-2026.

Voci di spesa	2022 (€)	2023 (€)	2024 (€)	2025 (€)	2026 (€)	Totale per voce (€)	%
<b>Formazione</b>	-	2.156.000,00	3.234.000,00	3.234.000,00	2.156.000,00	10.780.000,00	<b>85,4%</b>
<b>Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche</b>	-	301.350,00	180.810,00	120.540,00	-	602.700,00	<b>4,8%</b>
<b>Comunicazione - eventi formativi</b>	-	495.631,60	371.723,70	309.769,75	61.953,95	1.239.079,00	<b>9,8%</b>
<b>Totale Piano Operativo</b>	-	<b>2.952.981,60</b>	<b>3.786.533,70</b>	<b>3.664.309,75</b>	<b>2.217.953,95</b>	<b>12.621.779,00</b>	<b>100%</b>

## 7. Integrazione con altri interventi

Il progetto "**Rete dei servizi di facilitazione digitale**" si propone di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia Nazionale per le competenze digitali, e di produrre un benefico specifico impatto sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con gli altri interventi previsti dalla stessa Strategia e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Nello specifico, l'iniziativa è strettamente correlata con il "**Servizio civile digitale**", l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR. Tale progetto prevede il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del Servizio civile universale.