

Rete dei servizi di facilitazione digitale

PNRR Misura 1.7.2

*Incontro di presentazione del 7 giugno 2023
(seguito incontri tecnici del 30 maggio 2023)*



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



REPUBBLICA
DIGITALE



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



PUNTO
DIGITALE
FACILE



Attenzione! Si ricorda che questo incontro sarà registrato.

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

La registrazione sarà utilizzata solo per finalità interne dell'Amministrazione regionale di gestione del resoconto e dei quesiti e non sarà diffusa in alcun modo



**PUNTO
DIGITALE
FACILE**

La Mission nazionale

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

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

La mission nazionale

Obiettivi generali

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

La Mission della Regione Puglia

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

I punti di facilitazione digitale

Servizi di facilitazione digitale

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

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

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

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

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

I punti di facilitazione digitale

Servizi di facilitazione digitale

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

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

I punti di facilitazione digitale

Servizi di facilitazione digitale

I punti di facilitazione dovrebbero essere aperti al pubblico per almeno **24 ore settimanali**, al fine di assicurare l'equità nell'accesso.

Sono, tuttavia, ammesse eventuali previsioni di disponibilità del presidio per tempi inferiori, se motivate in relazione al target potenziale (inclusa la distribuzione geografica).

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

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

I punti di facilitazione digitale

Modello di distribuzione territoriale

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

45 ATS

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

→ **231 punti: 1 punto di facilitazione ogni ~12.500 abitanti (2.861.581/231)**

→ La distribuzione dell'area geografica degli ambiti tiene conto di tale rapporto (arrotondamenti all'unità)

I punti di facilitazione digitale

Ubicazione dei 231 punti di facilitazione

→44 presso le sedi dei CPI/SOL

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

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

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

→1: presso Polilibrary

Milestone e Target

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

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

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

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

Avviso pubblico

Chi può partecipare

- L'Avviso è rivolto ai **45 Comuni pugliesi capofila/ConSORZI degli Ambiti Territoriali Sociali pugliesi**, che manifestino l'interesse a far parte della Rete regionale dei punti di facilitazione digitale per erogare i servizi di facilitazione
- Ogni soggetto proponente (**Comune capofila/Consorzio dell'ATS**) raccoglierà le adesioni da parte dei Comuni dell'ATS interessati e presenterà una sola candidatura, che includa tutti i punti di facilitazione digitale attivabili presso i Comuni dell'ATS, entro il numero massimo consentito per ciascun ATS
- E' lasciata ampia sulle modalità di partecipazione e sulle **strutture/articolazioni comunali** da coinvolgere nel progetto (uffici di Ambito, uffici dei responsabili per la transizione digitali, affari generali, politiche giovanili e cultura) >>>> dipende dagli spazi individuati e dai soggetti gestori

Avviso pubblico

Cosa fare per partecipare

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

Avviso pubblico

Cosa occorre per partecipare

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

Avviso pubblico

Ammissione

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

Disciplinare

<https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/-/avviso-pubblico-comuni-punti-facilitazione>

REGIONE PUGLIA > COMPETITIVITÀ, RICERCA E INNOVAZIONE > TRASFORMAZIONE DIGITALE

TRASFORMAZIONE DIGITALE
REGIONE PUGLIA

Home Governance ▾ Iniziative ▾ Piattaforme tecnologiche Contatti

Homepage > Trasformazione digitale > Elenco bandi > Avviso pubblico per manifestazione d'interesse rivolto ai Comuni Capofila/ConSORZI degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS)

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

Quando partecipare

dal 12 maggio 2023
al 04 agosto 2023



PUNTO
DIGITALE
FACILE

Punti di Facilitazione
1.0.2

ENTRA CON SPID/CIE/CNS

Per consultare tutti i documenti relativi all'avviso clicca [qui](#).

Per assistenza sul sistema scrivere a assistenza.puntidifacilitazione@regione.puglia

Avviso pubblico

Finanziamento

- Il Comune capofila di ATS proponente potrà chiedere in sede di candidatura un contributo massimo di € **40.000,00** moltiplicato per il numero di punti di facilitazione proposti da attivare
- Sono ammissibili le seguenti spese:
 - **nella misura minima del 95%:** servizi di facilitazione
 - **nella misura massima del 5%:** le forniture di arredi e le dotazioni hardware (se le postazioni sono già disponibili, non è obbligatoria questa spesa e il 100% delle attività può essere destinata alla facilitazione)
- Eventuali iniziative già attivate dai Comuni di erogazione di servizi analoghi alla facilitazione (e già coperte da finanziamenti) possono concorrere al raggiungimento dei target.

Avviso pubblico

Erogazione dei servizi di facilitazione digitale

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

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

Avviso pubblico

I facilitatori digitali

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

- lavoratori dipendenti, a tempo determinato/indeterminato, già inclusi negli organici degli enti locali (in tal caso, non sarà possibile esporre in rendicontazione i relativi costi);
- lavoratori dipendenti assunti a tempo determinato e/o consulenti/collaboratori esterni, da contrattualizzare esclusivamente per lo svolgimento di tale servizio
- volontari o collaboratori appartenenti agli ETS cui è affidata la gestione del punto di facilitazione localizzato;
- personale messo a disposizione da società di servizi/enti di formazione/agenzie di somministrazione lavoro, già individuati o da individuare nel rispetto del D.Lgs.50/2016 ss.mm.ii.;
- volontari del Servizio Civile Universale/Servizio Civile Digitale (in tal caso, non sarà possibile esporre in rendicontazione i relativi costi)



Avviso pubblico

I facilitatori digitali

- Il Dipartimento per la Trasformazione Digitale organizza un percorso di formazione online (previste più sessioni da 100 ore, di cui 20% in modalità sincrona)
- La partecipazione al corso non è obbligatoria, ma fortemente raccomandata
- Il facilitatore dovrà registrare i nominativi dei cittadini facilitati su piattaforma del DTD (FACILITA), al fine del conteggio del target
- Nelle more della messa a disposizione della piattaforma saranno forniti dei moduli per la registrazione dei dati da inserire successivamente in piattaforma



Avviso pubblico

I punti di facilitazione digitale

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

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

Avviso pubblico

I punti di facilitazione digitale

- Raccomandata la scelta di **'Laboratori Urbani', 'Luoghi Comuni', 'Galattica', 'Punti Cardinali', 'Community Library', 'Innovation Hub', 'Informagiovani', 'Estrazione dei Talenti - Factory Digitali', Colibrì**
- È possibile proporre l'attivazione di **Punti di facilitazione digitale itineranti**: punti a cui corrispondono più sedi o indirizzi, i quali erogano servizi di facilitazione ospitando team di facilitatori digitali con frequenza periodica e secondo un calendario prestabilito, presso le strutture di proprietà/titolarità dei Comuni aderenti all'iniziativa, anche se solitamente adibite ad altre attività o affidate in gestione ad altri soggetti pubblici o privati.
- L'individuazione degli spazi deve tenere conto della distribuzione della popolazione e dell'attrattività degli spazi, evitando la concentrazione di più punti in luoghi troppo vicini tra loro, considerando anche i **punti attivati presso i CPI e le ASL** (distribuzione ottimale: un punto ogni **12.500 abitanti tra i 18 e i 74 anni**)

Avviso pubblico

I punti di facilitazione digitale

Al fine di perseguire la massima capillarità e omogeneità distributiva e di raggiungere il numero massimo possibile di cittadini compresi nella fascia di età 18/74, in funzione dei target e milestones assegnati all'Ambito, come indicato all'articolo 4 dell'Avviso, la localizzazione di tali punti dovrà essere condivisa tra tutti i Comuni compresi nell'Ambito ed effettuata sulla base dei seguenti criteri o parametri, da valutare congiuntamente, principalmente:

- ✓ caratteristiche territoriali, densità e distribuzione geografica della popolazione destinataria compresa in ciascun ambito;
- ✓ potenziale bacino di utenza per ciascuno spazio individuato;
- ✓ localizzazione dei punti di facilitazione da attivare presso ASL e Centri per l'Impiego a cura a cura delle Agenzie con ARPAL e ARESS.

Avviso pubblico

Milestone e target

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

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

Avviso pubblico

Risposta quesiti

[https://www.regione.puglia.it/
web/trasformazione-digitale](https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale)



DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO
SEZIONE TRASFORMAZIONE DIGITALE



Determinazione Dirigenziale n.45 del 27/04/2023 (BURP n.44 del 11/05/2023), avente ad oggetto: "PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR) - Missione 1 - Componente 1 - Asse 1 - MISURA 1.7.2 "Reti di facilitazione digitale". DGR n. 1526/2022 e DGR n. 59/2023. Approvazione Avviso pubblico per manifestazione di interesse rivolto ai 45 Comuni capofila/Consorzi degli Ambiti Territoriali Sociali della Puglia, per l'attivazione di una Rete regionale di Punti di facilitazione digitale

RISPOSTE AI QUESITI (agg. 07/06/2023)

GOVERNANCE – CANDIDATURA

1. Nel caso di Consorzio, chi fa la domanda?

Nel caso in cui l'Ambito sia gestito da un Consorzio dei Comuni:

- Ai sensi dell'art. 3 dell'avviso, la candidatura va presentata dal Consorzio medesimo, in quanto destinatario dell'Avviso;
- La domanda di candidatura, a pena di irricevibilità, deve essere sottoscritta dal legale rappresentante del Consorzio (o suo delegato), in quanto titolato ad agire in nome e per conto degli altri Comuni aderenti.

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

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

Ulteriori informazioni in merito all'Avviso e alla Misura 1.7.2 del PNRR, nonché in merito alla normativa, alle circolari, Linee Guida e FAQ sono disponibili sul Portale del DTD <https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/> nonché pubblicate sulla

pagina dedicata del portale istituzionale della Regione Puglia: <https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale>, nell'apposita sezione dedicata a bandi e avvisi.