

## **Allegato - Piano Operativo**

### **TITOLO:**

Progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale – Regione Lombardia”

## **Indice**

**Nessuna voce di sommario trovata.**

## 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.

### 1.1. 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. Prototipo di punto di facilitazione digitale

### 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 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 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, 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 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 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 di Regione Lombardia

### 2.1. Contesto del progetto

Le recenti vicissitudini, dalla pandemia all'avvento preponderante del lavoro "agile" e del distanziamento sociale, hanno comportato un forte incremento dell'utilizzo delle tecnologie digitali. Le restrizioni hanno infatti comportato una netta accelerazione nella transizione digitale aumentando oltremodo l'esclusione sociale dovuta al cosiddetto digital divide.

Secondo l'ultimo rapporto della Commissione Europea (dato aggiornato al 2021) basato sull'indice europeo DESI (Digital Economy and Society Index), in ambito digitale l'Italia è ben lontana dai Paesi a lei simili per caratteristiche dimensionali e socio-economiche. Sui 27 Paesi membri dell'Unione Europea, l'Italia occupa il **ventesimo posto per livello di digitalizzazione complessiva**, una posizione in meno rispetto all'anno precedente. Nell'ultima edizione dell'indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società (2022) l'Italia si colloca al diciottesimo posto nella classifica degli stati membri con il punteggio 49,3 a fronte della media UE 52,3<sup>1</sup>, guadagnando due posizioni rispetto all'edizione precedente e sette rispetto l'edizione del 2020 diventando il top performer tra i paesi dell'UE nel periodo 2017-2022. Tuttavia, nonostante il continuo avanzamento nell'ambito di digitalizzazione, si notano maggiori criticità rispetto alle dimensioni del Capitale umano e della Connettività. Infatti, il mancato sviluppo per quanto riguarda le competenze digitali ha portato l'Italia di essere terz'ultima in Europa, con oltre la metà dei cittadini che non possiede le competenze digitali di base.

Secondo i dati Eurostat 2021, sono **24 milioni** i cittadini tra i 16 e i 74 anni **senza competenze digitali almeno di base**: il 54% in Italia, rispetto ad una media UE del 46%. Di questi 24, **9 milioni** corrispondono a coloro che **non utilizzano Internet**. **20 milioni** sono invece i cittadini tra i 16 e i 74 anni che sono in possesso perlomeno di **competenze digitali di base**: 46% in Italia rispetto ad una media europea pari al 54%. Di questi 20 milioni, **oltre 10 possiedono competenze digitali avanzate**. I dati esposti presentano 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.

Facendo riferimento al report ISTAT cittadini e ICT 2019, si evince che la tipologia di **titolo di studio** conseguito è un elemento determinante rispetto al livello di competenze possedute in ambito digitale. Infatti, le persone con un titolo di studio più alto hanno tendenzialmente maggiori capacità di utilizzo di internet e dei servizi che ne conseguono. La percentuale dei laureati della generazione del *baby boom* che naviga in Internet, per esempio, raggiunge l'88%, mentre i *baby boomer* con titoli di studio bassi che navigano in internet corrispondono al 40.9%.

Tra le **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%).

Regione Lombardia presenta un livello di digitalizzazione maggiore rispetto ad altre regioni. La percentuale di famiglie con accesso a internet rimane alta, pari al 79% rispetto alla media nazionale del 76%. I nuclei familiari che invece utilizzano internet tutti i giorni raggiungono il 58%, rispetto alla media nazionale del 54%. Nonostante ciò, permane una percentuale di

---

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_22\\_4560](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_22_4560)

**soggetti con scarse o nessuna competenza digitale** a causa della **presenza di divari generazionali, territoriali e di genere** in favore degli uomini (71.7% contro 64.2% delle donne), anche se questi ultimi tendono ad annullarsi tra la popolazione più giovane.

Un ulteriore punto di interesse riguarda il fatto che, sempre secondo il sopracitato report ISTAT, solo **tre internauti su dieci hanno competenze digitali elevate**. Questo significa che, nonostante la cospicua percentuale di popolazione che utilizza Internet, la quota di cittadini che effettivamente lo sa utilizzare e possiede competenze in materia si riduce considerevolmente.

Nel quadro nazionale, Regione Lombardia primeggia nel DESI regionale, tuttavia, la distanza da colmare con la media europea resta significativa per tutte le regioni italiane, anche quelle che occupano le prime posizioni. Uno sguardo di dettaglio agli indicatori ci dice ad esempio che per il possesso di competenze digitali avanzate tra i cittadini la Lombardia è terza in Italia con il 26,4%, ma la media europea è del 31,1%. Anche per questo motivo, il sistema produttivo regionale necessita dell'introduzione e attivazione di una serie di investimenti in materia di digitalizzazione - e nello specifico, di competenze digitali - che contribuiscano a corroborare la competitività del territorio sia rispetto alle altre regioni italiane che più in generale agli altri paesi europei. Il gap con l'Europa si allarga per il numero di individui che hanno interagito online con la PA, che nel 2020 era del 38% in Lombardia, contro il 48% della provincia di Trento (prima regione italiana) e il 64,5% della media europea.

Il Piano operativo della Misura 1.7.2 in Regione Lombardia si muove proprio nell'ambito dell'offerta di servizi volti a sostenere l'incremento della percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base, supportando le fasce più esposte alle conseguenze del *digital divide*, come ad esempio gli anziani, le persone con disabilità, i *working poor*, le persone in carico ai servizi sociali/sociosanitari.

Dal momento che il presente Piano Operativo si propone di valorizzare l'esperienza del cittadino e colmare le lacune che interessano la diffusione dei servizi, ciò che si rende in primo luogo necessario è **l'ampliamento della rete dei punti di facilitazione**.

Sul territorio lombardo, esistono già delle iniziative potenzialmente da mettere a rete.

A titolo esemplificativo si riporta il caso **WeMi**, un sistema di servizi promosso dal Comune di Milano in collaborazione con il Terzo settore cittadino, finanziato dal PON METRO 2014-2020 e sostenuto da risorse proprie del Comune, con la finalità di facilitare e promuovere l'accesso dei cittadini ai servizi pubblici e privati per la cura e il benessere, tramite piattaforma digitale. WeMi è una piattaforma pubblica che funge da e-marketplace di servizi di welfare, attraverso cui l'ente pubblico favorisce l'incontro tra domanda e offerta, prestando assistenza sia agli inserzionisti che al cittadino dalla ricerca/ proposta del servizio idoneo fino all'acquisto della prestazione. Oltre alla piattaforma, è messa a disposizione una serie di spazi fisici (n. 20) dislocati in tutti i Municipi del Comune, adibiti a punti di incontro e orientamento ai servizi con il supporto di operatori specializzati. Ad oggi gli operatori coinvolti sono 4535, i servizi offerti sono stati 327 e i cittadini raggiunti 5597.

Altri progetti, anch'essi promossi dal Comune di Milano, sono:

- **La città intorno**, iniziativa portata avanti in collaborazione con Fondazione Cariplo, propone l'apertura di spazi di comunità, chiamati Punti di comunità o PuntiCOM, che siano luoghi organizzati di aggregazione sociale, partecipazione culturale, inclusione lavorativa e formazione professionale. L'obiettivo è quello di agire in quartieri pilota in territori periferici e generarvi un impatto sociale.
- **Urban center**, operativa tra il 2019 e il 2021, nata da una comunione di intenti tra Comune di Milano e Triennale Milano, il cui obiettivo condiviso è la costruzione di uno spazio al servizio della città e devoto alla riflessione, progettazione e diffusione della

qualità urbana, attraverso una serie di conferenze, workshop e dibattiti pubblici e l'istruzione di concorsi e competizioni pubbliche sulla rigenerazione degli spazi della città.

- **Volontari per Milano**, progetto di promozione del volontariato civico occasionale promosso dal Comune di Milano in collaborazione con l'Associazione Ciessevi, che cerca di valorizzare l'appartenenza al territorio dei cittadini e la loro presenza quotidiana in città.

Oltre agli spazi comuni relativi alle iniziative sopraelencate, vanno anche ricordati i molteplici punti di **Servizio civile digitale** (altra misura chiave del PNRR che ha l'obiettivo di crescere e formare i cittadini più giovani in termini di conoscenze e competenze in ambito digitale) già presenti sul territorio lombardo, situati specialmente nei pressi dei capoluoghi di provincia.

La misura "Rete dei servizi di facilitazione digitale" prevede ed auspica la possibilità di stabilire **azioni sinergiche** che valorizzino progetti ed iniziative virtuose già in essere, in modo da garantire la promozione di una complementarità sia in ottica di target da raggiungere che di offerta di servizi, tenendo conto delle specificità socio-economiche del singolo territorio, e assicurandosi che i criteri di rendicontazione/conteggio dei cittadini raggiunti e dei servizi forniti evitino ogni possibile rischio di doppio finanziamento e mettano in sicurezza il raggiungimento dei target.

In questo senso, valorizzando quanto capitalizzato nell'attuazione delle politiche del lavoro e quanto programmato nel **Piano Attuativo di GOL** – Programma Nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (Missione 5, Componente 1, Riforma 1.1), Regione Lombardia dispone già di **una rete vasta e consolidata**, incardinata sulla collaborazione fra servizi pubblici e privati accreditati e altri attori del territorio. Essi sono ingaggiati in funzione della tipologia di fabbisogni da intercettare e soddisfare, mantenendo le specificità delle proprie funzioni ma operando con logiche di partenariato e di concorso al raggiungimento di un obiettivo con competenze convergenti.

Al fine di fornire una panoramica del contesto regionale in cui si inserisce il tema della facilitazione digitale, si illustra di seguito la strutturazione degli organi regionali competenti per la programmazione ed attuazione del Programma GOL.

Nel nuovo quadro normativo regionale introdotto dalla l.r. 9/2018, sono state ridefinite le competenze dei diversi livelli istituzionali, come di seguito:

- alla **Regione** è stato attribuito un ruolo di indirizzo, programmazione e coordinamento delle attività dei CPI, sulla base delle prassi riscontrate e di effettivi indicatori di monitoraggio costruiti secondo la logica delle migliori esperienze europee. Spetta alla Giunta regionale l'emanazione di provvedimenti, indirizzi e modalità operative, nel rispetto delle linee di indirizzo nazionali, volti ad assicurare un adeguato livello di servizi e la loro omogenea erogazione sul territorio.
- le **Province** e la **Città Metropolitana**
  - hanno in capo la gestione dei Centri per l'Impiego, compreso il Collocamento Mirato disabili, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del servizio pubblico, rafforzando la funzione di governance regionale e, al tempo stesso, la funzione di presidio – in capo alle amministrazioni provinciali - della rete dei servizi, attraverso il coinvolgimento delle forze sociali ed economiche del territorio, gli «osservatori», i tavoli di confronto e i partenariati pubblico-privato;
  - hanno il compito di definire programmi attuativi degli indirizzi regionali, svolgere attività di monitoraggio e valutazione degli interventi e implementare le iniziative

necessarie ad aumentare l'efficacia dei servizi al lavoro e per la gestione delle crisi aziendali.

La Città Metropolitana di Milano e la Provincia di Monza e Brianza hanno organizzato l'erogazione dei servizi al lavoro nell'ambito di **aziende speciali**, ai sensi del TUEL 267/2000, denominate **AFOL** – Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro, create nell'ottica di razionalizzare la filiera dei servizi per la formazione e il lavoro. Inoltre, per una parte del territorio della Città Metropolitana di Milano, i servizi sono gestiti da una **società consortile, Euro lavoro**, con partecipazione maggioritaria della Città Metropolitana di Milano.

- i **CPI** concorrono a costituire **la rete dei servizi** organizzando il flusso dell'utenza fra la rete di sportelli pubblico-privato, fermo restando che alcune funzioni sono svolte in via esclusiva dai CPI (in particolare, la verifica e l'aggiornamento dello stato di disoccupazione, la modifica della SAP, la verifica dei requisiti per l'accesso alle politiche attive e ai benefici fiscali per i datori di lavoro). Attualmente, tutti i CPI erogano anche servizi di orientamento, definizione del programma di attività e sottoscrizione dei patti di servizio, avvalendosi, per una quota di popolazione che si rivolge agli sportelli, anche degli operatori accreditati.

La programmazione di GOL ha offerto l'occasione per ampliare la rete regionale esistente ed estenderla ulteriormente a comuni e reti dei servizi sociosanitari, operatori del terzo settore, sistema camerale, fondazioni private agenti sul tema dello svantaggio, amministrazioni locali, patronati ed organizzazioni sindacali, imprese, ordini ed associazioni professionali.

### **Enti del Terzo settore**

La legge Delega 106/2016 definisce il **Terzo settore** come il complesso degli enti privati costituiti con finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale che, senza scopo di lucro, promuovono e realizzano attività d'interesse generale, mediante forme di azione volontaria e gratuita o di mutualità o di produzione e scambio di beni e servizi, in coerenza con le finalità stabilite nei rispettivi statuti o atti costitutivi. Gli Enti del Terzo Settore (**ETS**) rappresentano una nuova tipologia di enti introdotti dalla Riforma del Terzo Settore e sono regolamentati dal **Codice del Terzo Settore** (Decreto legislativo n.177/2017), che definisce anche l'elenco delle attività di interesse generale, lo svolgimento di attività diverse e le modalità di iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (**RUNTS**).

Possono essere considerati Enti del Terzo Settore, secondo quanto stabilito dall'articolo 4 del Codice del Terzo Settore, le seguenti realtà no profit:

- organizzazioni di volontariato;
- associazioni di promozione sociale;
- enti filantropici;
- imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

Nell'ambito della legge per la riforma del Terzo settore, è stato istituito, inoltre, il **servizio civile universale** (Decreto legislativo 6 marzo 2017, n. 40), finalizzato alla "difesa non armata e nonviolenta della Patria, all'educazione alla pace tra i popoli, nonché alla promozione dei valori fondativi della Repubblica".

In riferimento agli Enti del Terzo settore (**ETS**), al 30.08.22 risultano iscritti in Regione Lombardia al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) 6.258 ETS, di cui circa **2.800 Imprese Sociali**, ma il processo di popolamento del RUNTS, a seguito della riforma del Terzo

Settore è tutt'ora in corso. Il RUNTS, infatti, sostituisce i registri delle Associazioni di promozione sociale APS, delle Organizzazioni di volontariato ODV e l'anagrafe delle Onlus previsti dalle precedenti normative di settore e consente l'iscrizione a **nuove tipologie di enti**. In attesa che si concluda il processo di popolamento del RUNTS, una stima degli ETS iscritti ai previgenti registri di Regione Lombardia al 31.12.20, sintetizzata nella tabella 2, evidenzia che sono presenti **7.373 Associazioni di promozione sociale APS e Organizzazioni di volontariato ODV, 2.998 Onlus** iscritte nell'Anagrafe tenuta dall'Agenzia delle Entrate, **2.300 Enti** con Personalità giuridica **ex DPR 361/2000, 258 associazioni di Solidarietà Familiare e 449 Associazioni senza scopo di lucro**. La tabella 2 riporta la distribuzione territoriale degli ETS suddivisa per provincia.

**Tabella 2: STIMA ENTI RUNTS LOMBARDIA**

	ENTIS PRESENTI NEL REGISTRO REGIONALE VOLO ASSO AL 31/12/2020					
	ODV E APS da TRASMIGRARE	ALTRI ENTI (ASS. SENZA SCOPO DI LUCRO)	ASSOCIAZIONI SOLIDARIETA' FAMILIARE	ONLUS ISCRITTE ALL' AGENZIA DELLE ENTRATE (NON IN VOLOASSO)	ENTIS CON PERSONALITA' GIURIDICA REGISTRO EX DPR 361/2000	STIMA ENTI RUNTS LOMBARDIA
BG	929	66		353		1.348
BS	979	50		366		1.395
CO	332	24		164		520
CR	477	11		85		573
LC	336	21		74		431
LO	202	21		35		258
MB	465	29		178		672
MI	1.481	110		1.279		2.870
MN	555	19		82		656
PV	401	33		148		582
SO	190	12		51		253
VA	752	25		183		960
RL	274	28	258		2.300	2.860
<b>TOTALE PROVINCE</b>	<b>7.099</b>	<b>421</b>	<b>0</b>	<b>2.998</b>	<b>0</b>	<b>10.518</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7.373</b>	<b>449</b>	<b>258</b>	<b>2.998</b>	<b>2.300</b>	<b>13.378</b>

*\*fonte DGR 4561/2021 "Determinazioni in ordine all'attuazione dell'art. 45 del d.lgs. 3 luglio 2017 n. 117 istituzione dell'ufficio regionale del registro unico nazionale del terzo settore (RUNTS) e criteri di riparto e modalità di utilizzo delle risorse per l'avvio e la gestione del registro unico nazionale del terzo settore, ai sensi dell'art. 53, comma 3 del d.lgs. 11/2017".*

### **Servizi pubblici per l'impiego: la rete GOL**

Al momento della pubblicazione dell'Avviso GOL, la rete dei servizi pubblici per il lavoro di Regione Lombardia si compone di **64 Centri per l'Impiego**. Province e Città Metropolitana di Milano hanno un ufficio o una funzione di coordinamento territoriale dei CPI, alcuni dei quali sono articolati anche con sedi decentrate. Sono inoltre attualmente presenti nell'albo (in data 04/02/2021) **881 sedi accreditate**, appartenenti a **226 enti**. La rete è costituita prevalentemente da soggetti privati (170, oltre l'80% delle unità organizzative presenti sul territorio) ma sono iscritti all'Albo anche da 42 soggetti pubblici e 14 organismi emanazione delle parti sociali e loro partecipate. Le società di capitali e di persone rappresentano poco più del 40% del totale degli operatori iscritti all'Albo, un altro 40% circa è rappresentato dai soggetti del terzo settore (società cooperative, cooperative sociali e loro consorzi, associazioni riconosciute e fondazioni). Sono inoltre presenti aziende speciali di enti locali o loro associazioni o di Camere di commercio (oltre il 10% del totale), alcuni centri di formazione, dei quali diversi appartenenti al sistema edile (5), qualche Comune (3). I Consulenti del lavoro accreditati tramite delegazione della Fondazione sono 30. Nell'albo, naturalmente sono presenti anche altre tipologie di soggetti come, ad esempio, i 14 enti accreditati al lavoro che sono anche Agenzie per il lavoro iscritte all'Albo

regionale degli autorizzati nelle sezioni I, II e III (Attività di intermediazione, Agenzie di ricerca e selezione del personale, Agenzie di supporto alla ricollocazione professionale); si tratta di operatori privati, appartenenti prevalentemente al terzo settore (9). Inoltre, una ottantina circa degli enti accreditati al lavoro sono anche presenti nell'Albo nazionale gestito da ANPAL. Si tratta nella gran parte dei casi di enti privati, per i due terzi rappresentati da società di capitali e per il restante terzo da soggetti no-profit del terzo settore.

76 operatori accreditati al lavoro sono accreditati anche alla sezione A dell'Albo degli accreditati per l'erogazione di servizi di formazione, mentre 100 sono accreditati anche alla sezione B dell'Albo degli accreditati per l'erogazione di servizi di formazione e possono quindi realizzare i percorsi di specializzazione professionale, formazione continua, formazione permanente e formazione abilitante.

Nella seguente tabella vengono elencati i 64 CPI attivi, suddivisi per provincia, per meglio descrivere la capillarità dei centri pubblici sul territorio lombardo.

**Tabella 1: Elenco CPI attivi sul territorio lombardo**

<b>PROVINCIA/CMM</b>	<b>CPI</b>	<b>Popolazione* Residente al 1° Gennaio 2021</b>
<b>BERGAMO</b>	CPI ALBINO	95.823
	CPI BERGAMO	303.212
	CPI CLUSONE	41.919
	CPI GRUMELLO DEL MONTE	84.248
	CPI LOVERE	33.346
	CPI PONTE SAN PIETRO	145.838
	CPI ROMANO DI LOMBARDIA	73.918
	CPI TRESORE BALNEARIO	57.401
	CPI TREVIGLIO	176.708
	CPI ZOGNO	88.973
<b>BRESCIA</b>	CPI BRENO	98.582
	CPI BRESCIA	396.783
	CPI DESENZANO DEL GARDA	143.111
	CPI ISEO	155.754
	CPI LENO	113.891
	CPI ORZINUOVI	129.039
	CPI SALO'	109.335
	CPI SAREZZO	109.214
<b>COMO</b>	CPI APPIANO GENTILE	150.294
	CPI CANTU'	132.836
	CPI COMO	180.108
	CPI ERBA	80.055
	CPI MENAGGIO	53.163
<b>CREMONA</b>	CPI CASALMAGGIORE	38.820
	CPI CREMA	138.210
	CPI CREMONA	120.902
	CPI SORESINA	54.310
<b>LECCO</b>	CPI LECCO	216.530

PROVINCIA/CMM	CPI	Popolazione* Residente al 1° Gennaio 2021
	CPI MERATE	119.209
<b>LODI</b>	CPI DELLA PROVINCIA DI LODI	227.343
<b>MANTOVA</b>	CPI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE	99.595
	CPI MANTOVA	165.874
	CPI OSTIGLIA	42.765
	CPI SUZZARA	51.129
	CPI VIADANA	46.698
<b>MILANO</b>	CPI CORSICO	120.330
	CPI LEGNANO	262.189
	CPI MAGENTA	206.769
	CPI MELZO	343.956
	CPI MILANO	1.374.582
	CPI NORD MILANO CINISELLO BALSAMO	314.703
	CPI RHO	317.999
	CPI ROZZANO	124.835
	CPI SAN DONATO MILANESE	176.450
<b>MONZA E BRIANZA</b>	CPI CESANO MADERNO	183.920
	CPI MONZA	276.426
	CPI SEREGNO	228.875
	CPI VIMERCATE	180.892
<b>PAVIA</b>	CPI PAVIA	218.859
	CPI VIGEVANO	180.043
	CPI VOGHERA	136.899
<b>SONDRIO</b>	CPI BORMIO	25.216
	CPI CHIAVENNA	24.223
	CPI MORBEGNO	46.959
	CPI SONDRIO	54.389
	CPI TIRANO	28.011
<b>VARESE</b>	CPI BUSTO ARSIZIO	148.713
	CPI GALLARATE	248.673
	CPI LAVENO-MOMBELLO	60.554
	CPI LUINO	61.816
	CPI SARONNO	96.438
	CPI TRADATE	55.539
	CPI VARESE	208.396
<b>TOTALE</b>		<b>9.981.554</b>

\*fonte Istat report Popolazione al 1° gennaio 2021

Nell'intento di costruire una maggiore **prossimità all'utenza** e una maggiore **capillarità territoriale** delle varie azioni programmate, Regione Lombardia intende cogliere l'opportunità di **sfruttare la rete dei servizi di GOL** (operatori pubblici o privati accreditati al lavoro e alla formazione, Enti del Terzo settore, etc.) **anche per i servizi di facilitazione digitale.**



Questo permetterebbe di **giovare delle sedi già attive o in via di realizzazione**, provviste sia di postazioni per la fruizione della formazione asincrona prevista dal catalogo nazionale, sia di aule per la formazione in presenza, **razionalizzando i costi** derivanti dall’attivazione di ulteriori presidi e permettendo così di rispettare più agevolmente il limite del 15% della spesa in dotazioni tecnologiche previsto dalla misura 1.7.2.

Sfruttando la rete territoriale già a disposizione (infrastrutture e prossimità fisica) si potrebbe inoltre beneficiare di un sistema di accesso a **un’offerta multiservizio**, dove l’utenza è indirizzata in funzione dei bisogni rilevabili. Una connessione efficace fra le misure realizzate nell’ambito di GOL e la misura 1.7.2 sulla facilitazione digitale ha la potenzialità di abilitare un’effettiva **integrazione della strumentazione attivata (politiche e servizi) intorno al bisogno della persona**, nonché di garantire **l’universalità dei servizi** offerti.

In aggiunta, l’estensione della rete di accesso ai servizi consentirebbe di **ampliare il target di riferimento**, estendendo il bacino di persone intercettate e prese in carico (v. 2.2 popolazione destinataria).

La valorizzazione del territorio e delle sue capacità di attivare i diversi attori avrà funzione strategica sia per l’emersione della domanda che per l’anticipazione dei fabbisogni di competenze utile in funzione di orientamento dell’offerta formativa digitale, sia in ragione di una gestione attiva e anticipata delle situazioni di crisi consolidando anche le esperienze realizzate in questi anni con gli strumenti di politica attivati dalla Regione.

Disporre di un così ampio numero di punti potenzialmente attivabili come centri di facilitazione digitale rappresenta un’importante opportunità, in quanto consente di approfittare di una rete associativa e di aggregazione sociale, esistente e conosciuta dai cittadini, ben radicata nel territorio. Tuttavia, data la complessità dell’intervento, l’iniziativa presenta alcuni rischi che sono stati necessariamente attenzionati e valutati al fine di predisporre un **piano di mitigazione** da attuare qualora si verificassero durante la realizzazione della misura. Tali rischi, identificati nel corso della progettazione dell’intervento, sono stati riassunti nella seguente tabella.

Rischio	Impatto	Probabilità di verifica	Fattori di mitigazione del rischio
Basso o scarso interesse degli operatori pubblici o privati accreditati; bassa partecipazione alla manifestazione d’interesse.	Alto	Bassa	Incentivazione del loro coinvolgimento tramite convocazioni di appositi tavoli di partenariato al fine di coprogettare, informare gli stakeholder, pubblicizzare la misura e fornire una possibilità di confronto attivo.
Basso o scarso interesse verso la misura da parte della popolazione destinataria, con conseguente difficoltà nel raggiungimento del target.	Alto	Bassa	Pubblicizzazione della misura, dei suoi obiettivi e dei suoi benefici potenziali, attraverso diversi canali di comunicazione fruibili a tutta la popolazione stanziata in Lombardia.
Bassa o insufficiente professionalità dei facilitatori digitali.	Medio	Medio	Formazione obbligatoria rispetto a quella resa disponibile dal DTD per tutti gli operatori che potranno

Rischio	Impatto	Probabilità di verifica	Fattori di mitigazione del rischio
			erogare tali servizi. Responsabilizzazione dell'ente capofila che partecipa al Bando.
Mancato raggiungimento di M&T come da cronoprogramma.	Medio	Basso	Predisposizione di un piano d'azione chiaro e ben definito in modo da limitare qualsiasi ritardo nel raggiungimento di M&T. Attivazione di monitoraggi in itinere che consentano rilevazioni periodiche.
Sovrapposizione con altre misure di facilitazione digitale attive sul territorio, con conseguente difficoltà nel raggiungimento del target.	Medio	Alto	Individuazione del target specifico e predisposizione di attività di informazione e pubblicizzazione della misura mirate e congrue alla popolazione destinataria.
Non capillarità della rete dei punti di facilitazione attivati e difficoltà nell'intercettazione del target prioritario (popolazione a rischio di esclusione sociale).	Medio	Basso	Definizione di elementi di premialità nell'avviso di selezione dei progetti per la capillarità territoriale (specialmente per quei luoghi in cui è presente il target prioritario). In aggiunta, sarà possibile attivare punti di facilitazione itineranti che possano raggiungere anche le zone attualmente meno coperte dalla rete già esistente.
Basso o insufficiente numero di facilitatori digitali disponibili sul territorio.	Alto	Medio	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

La Misura 1.7.2, nella visione attuativa adottata da Regione Lombardia, rappresenta un'innovazione evolutiva del sistema di alfabetizzazione digitale che interessa una platea molto vasta di persone. Per identificare il target che rientra in questa categoria, si considererà, come indicatori quali-quantitativi iniziali, l'accesso ad internet negli ultimi tre mesi e l'utilizzo di almeno uno dei servizi erogati online dalla Pubblica Amministrazione, al fine di includere anche il tema di cittadinanza ed inclusione digitale.

Alla luce di quanto precedentemente descritto sulle modalità di integrazione con il Programma GOL, la complementarità tra le due misure consentirebbe di **introdurre ad azioni di facilitazione digitale** non solo i beneficiari di GOL come da Avviso di Regione Lombardia (DGR n. 6427 del 23 maggio 2022), ma **tutti i cittadini attualmente non intercettati**. In particolare:

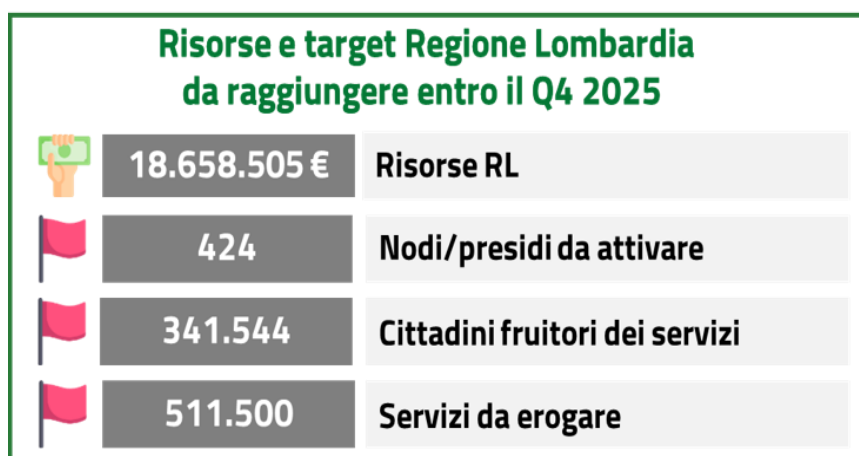
- **beneficiari del Programma GOL:** individui tra i 30 e i 65 anni, residenti in Regione Lombardia e distinti tra i beneficiari di ammortizzatori sociali in assenza di rapporto di lavoro (Naspi e DIS-COLL), percettori di Reddito di Cittadinanza, lavoratori fragili e vulnerabili o con minori possibilità occupazionali (donne, disabili, lavoratori over 55, *working poor*) e persone in carico/segnalati dai servizi sociali/sociosanitari;
- **destinatari della Misura 1.7.2:** in senso ampio, *tutte* le persone maggiorenni e residenti o domiciliate sul territorio regionale, con nessuna o bassa competenza digitale. Pertanto, si dovranno considerare anche gli individui attualmente esclusi dall'avviso regionale di GOL, a titolo esemplificativo: i NEET (*Not in Education, Employment or Training*), gli uomini tra i 30 e i 54 che non rientrano nelle categorie sopra elencate e i pensionati.

Considerata l'ampiezza del target al quale questa Misura si rivolge e al fine di indirizzare al meglio i destinatari, si definiscono di seguito i **metodi di segmentazione** del target adottati da Regione Lombardia. Partendo dai dati anagrafici disponibili a livello regionale, la popolazione target sarà identificata tramite indicatori di stima delle competenze digitali di base (quali, per esempio, l'accesso alle piattaforme regionali che offrono servizi online della Pubblica Amministrazione come Bandi Online, FSE, SISCO, Open Innovation... etc). Successivamente, la popolazione destinataria verrà segmentata in **fasce d'età, genere, stato occupazionale** in modo da definire il target prioritario, ovvero di individuare chi è a maggior rischio di emarginazione ed esclusione sociale.

### 2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

L'obiettivo della Misura 1.7.2, secondo la ripartizione prevista dal Dipartimento per la trasformazione Digitale, prevede la formazione di 341.544 cittadini, l'attivazione di 424 punti di facilitazione e l'erogazione di 511.500 servizi in Regione Lombardia entro il quarto trimestre del 2025, a fronte di uno stanziamento regionale complessivo pari a €18.658.505.

Per far fronte a degli obiettivi di questa dimensione, è necessaria e sarà rilevante la determinazione di un immediato rapporto di ingaggio con le persone, semplificando le procedure di accesso e fruizione dei servizi, favorendo l'autonomia di apprendimento delle



competenze digitali di base ai cittadini, con interventi di supporto ed accompagnamento da parte dei punti di facilitazione. In particolare, occorrerà indirizzare le persone in funzione del loro fabbisogno, verso le modalità più coerenti di erogazione del servizio, creando quindi una forte connessione fra preferenze/bisogni del cittadino e l'offerta di facilitazione digitale. In ultimo, bisognerà dotare i vari livelli di governo e attuazione del programma di una strumentazione conoscitiva, di monitoraggio e di previsione, a supporto delle azioni di programmazione e attuazione, promuovendo altresì il miglioramento continuo del sistema dei servizi.

La popolazione destinataria da raggiungere sarà suddivisa secondo target temporali semestrali specifici e definiti in base al modello di distribuzione territoriale (cfr. 2.4), suddivisi per Province, come riportato nella tabella seguente.

<b>I semestre 2023</b>		<b>Popolazione da raggiungere</b>
<b>Provincia</b>	<b>Obiettivo popolazione locale da raggiungere</b>	
Bergamo		4.159
Brescia		5.319
Como		2.484
Cremona		1.468
Lecco		1.333
Lodi		914
Mantova		1.808
Milano		12.290
Monza e Brianza		3.410
Pavia		2.384
Sondrio		795
Varese		3.635
<b>II semestre 2023</b>		<b>Popolazione da raggiungere</b>
<b>Provincia</b>	<b>Obiettivo popolazione locale da raggiungere</b>	
Bergamo		4.159
Brescia		5.319
Como		2.484
Cremona		1.468
Lecco		1.333
Lodi		914
Mantova		1.808
Milano		12.290
Monza e Brianza		3.410
Pavia		2.384
Sondrio		795
Varese		3.635
<b>I semestre 2024</b>		<b>Popolazione da raggiungere</b>
<b>Provincia</b>	<b>Obiettivo popolazione locale da raggiungere</b>	
Bergamo		6.799
Brescia		8.694
Como		4.061
Cremona		2.400
Lecco		2.180
Lodi		1.494
Mantova		2.956
Milano		20.089

Monza e Brianza	5.574
Pavia	3.897
Sondrio	1.300
Varese	5.942
<b>Il semestre 2024</b>	<b>Popolazione da raggiungere</b>
<b>Provincia</b>	<b>Obiettivo popolazione locale da raggiungere</b>
Bergamo	6.799
Brescia	8.694
Como	4.061
Cremona	2.400
Lecco	2.180
Lodi	1.494
Mantova	2.956
Milano	20.089
Monza e Brianza	5.574
Pavia	3.897
Sondrio	1.300
Varese	5.942
<b>I semestre 2025</b>	<b>Popolazione da raggiungere</b>
<b>Provincia</b>	<b>Obiettivo popolazione locale da raggiungere</b>
Bergamo	6.799
Brescia	8.694
Como	4.061
Cremona	2.400
Lecco	2.180
Lodi	1.494
Mantova	2.956
Milano	20.089
Monza e Brianza	5.574
Pavia	3.897
Sondrio	1.300
Varese	5.942
<b>Il semestre 2025</b>	<b>Popolazione da raggiungere</b>
<b>Provincia</b>	<b>Obiettivo popolazione locale da raggiungere</b>
Bergamo	6.799
Brescia	8.694
Como	4.061
Cremona	2.400
Lecco	2.180
Lodi	1.494
Mantova	2.956

Milano	20.089
Monza e Brianza	5.574
Pavia	3.897
Sondrio	1.300
Varese	5.942
<b>Totale</b>	<b>341.544</b>

Alla luce delle sinergie individuate con la rete dei servizi di GOL, nonché dei vantaggi offerti dalla valorizzazione delle esperienze già attive sul territorio (cfr. paragrafo 2.1), il progetto presenta i seguenti **elementi di innovatività**: innanzitutto, il coinvolgimento di figure professionali già dedicate alla presa in carico di soggetti fragili e a rischio di esclusione sociale rappresenta un valore aggiunto in termini di immediata disponibilità di competenze spendibili nell'offerta di servizi ai cittadini che possono coadiuvare il lavoro dei facilitatori digitali; in secondo luogo, il modello di aggregazione di rete incentrato sul partenariato garantisce l'intervento e il contributo di una sempre più ampia varietà di attori, in grado di mettere in campo molteplici professionalità e di ingaggiare con maggiore efficacia la popolazione target.

In aggiunta, l'impostazione e le modalità di attuazione del progetto definite da Regione Lombardia assicurano la **continuità operativa** dei punti di facilitazione, anche successivamente al termine dell'intervento a valere sui fondi del PNRR: il ricorso a infrastrutture già attive o in via di realizzazione, e l'integrazione con politiche e misure già avviati, è coerente con l'obiettivo di preservare l'erogazione dei servizi nel lungo periodo, consolidando le esperienze in essere e potenziando il sistema di offerta regionale.

A tal proposito, nell'ambito degli investimenti per lo sviluppo delle competenze, si potrà valutare l'opportunità di avvalersi delle risorse del Fondo Sociale Europeo Plus 2021-2027.

#### 2.4. Modello di distribuzione territoriale

I punti di facilitazione digitale saranno distribuiti sul territorio regionale secondo i flussi di potenziali beneficiari (popolazione target) rilevabili dai dati statistici a livello provinciale, garantendo il più possibile i criteri di capillarità ed accessibilità. Quantificato il numero di individui da raggiungere per Provincia, verrà stabilito il numero minimo di punti di facilitazione da attivare nell'ambito di ogni territorio provinciale al fine di intercettare efficacemente i cittadini a rischio di esclusione sociale. La Regione si riserva anche la possibilità di utilizzare le proprie sedi regionali al fine di adibirle a punti di facilitazione in caso di scarsa partecipazione al bando, di cui al paragrafo successivo.

In particolare, il criterio per la distribuzione si basa sul numero di persone con età maggiore di 16 anni, domiciliate e/o residenti nella Provincia di riferimento, che non hanno avuto un'interazione online con la PA regionale negli ultimi 6 mesi (es. accesso alle piattaforme regionali).

La percentuale provinciale sulla popolazione maggiore di 16 anni domiciliata e/o residente in Regione Lombardia rappresenterà il criterio di distribuzione territoriale dei nodi da attivare e del target, nonché della distribuzione delle risorse.

Per quantificare tale percentuale si è presa come riferimento la popolazione residente in Lombardia maggiore di 16 anni di età e da questo numero è stata sottratta la popolazione che ha interagito con le piattaforme regionali sia con SPID che con username e password (i dati fanno riferimento al primo semestre 2022).

Di seguito si riporta la tabella indicante su base provinciale: la popolazione target, le risorse che saranno distribuite, i nodi minimi da attivare e il numero minimo di servizi da erogare.

Provincia	Popolazione target da raggiungere entro il 31/12/2025	Risorse da distribuire	# di nodi minimi da attivare	# servizi minimi da erogare
BERGAMO	35.516	1.940.225,15 €	44	53.189
BRESCIA	45.413	2.480.928,42 €	56	68.012
COMO	21.210	1.158.703,65 €	26	31.764
CREMONA	12.537	684.910,84 €	16	18.776
LECCO	11.386	621.999,82 €	14	17.051
LODI	7.806	426.443,58 €	10	11.690
MANTOVA	15.442	843.587,06 €	19	23.126
MILANO	104.936	5.732.618,50 €	130	157.153
MONZA E DELLA BRIANZA	29.115	1.590.527,15 €	36	43.602
PAVIA	20.357	1.112.097,51 €	25	30.487
SONDRIO	6.788	370.841,18 €	8	10.166
VARESE	31.038	1.695.622,15 €	39	46.483
<b>Totale complessivo</b>	<b>341.544</b>	<b>18.658.505,00 €</b>	<b>424</b>	<b>511.500</b>

## 2.5 Modello di aggregazione di rete

Sulla base dell'esperienza maturata con l'attuazione del Programma GOL - in particolare con la sottoscrizione del nuovo Accordo di Partenariato per l'erogazione dei servizi di Assessment e per la Sottoscrizione dei Patti di Servizio Personalizzati ai sensi dell'art. 20 c.1 del D.LGS. n. 150/2015 e ai sensi della D.G.R. XI/6849/2022, nonché con la costituzione della Rete dei Punti informativi di primo contatto del programma GOL, attivati tramite accordi di rete, ai sensi della D.G.R. n. 6849 del 2 agosto 2022 - e a garanzia della piena copertura del target di riferimento, la Rete dei punti di facilitazione si articolerà in **partenariati territoriali** che agiranno in qualità di **soggetti realizzatori della misura**, con Regione Lombardia che agirà in qualità di Soggetto Attuatore.

Linee guida potenziamento rete servizi PAL

Innanzitutto, allo scopo di assicurare un sempre più ampio accesso ai servizi, di massimizzare la capillarità e la prossimità territoriale – per intercettare tutti i segmenti dei potenziali destinatari del proprio sistema di offerta e nell'ottica di una maggiore integrazione con le politiche formative - nell'ambito di attuazione della misura di facilitazione digitale, Regione Lombardia promuoverà una **manifestazione di interesse** rivolta ai soggetti che si renderanno disponibili a costituire i punti e ad erogare i servizi di facilitazione digitale. La manifestazione d'interesse sarà aperta a: Province, Città Metropolitana, Comuni, operatori pubblici o privati accreditati al lavoro e alla formazione, patronati, enti locali, enti del terzo settore, nonché ad ulteriori soggetti del territorio (luoghi di aggregazione, biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri anziani, giovanili e culturali, parrocchie e spazi pubblici in generale, URP, CUP, CAF, CPI, etc).

Rispondendo alla manifestazione di interesse, i partenariati, in qualità di **soggetti realizzatori dei punti di facilitazione digitale**, dichiareranno la propria disponibilità ad operare nell'ambito della Misura 1.7.2 e a concorrere al raggiungimento degli obiettivi assunti dalla Regione. La manifestazione d'interesse rappresenta, infatti, lo strumento attraverso il quale Regione intende:

- stimolare l'adesione dei soggetti del territorio al progetto di facilitazione digitale;

- valutare la raggiungibilità dei target rispetto alla distribuzione dei punti, nonché al numero di persone che ciascun ambito territoriale è chiamato ad intercettare;
- regolare il sistema sulla base della capacità di ciascun soggetto coinvolto;
- adeguare, conseguentemente ed in itinere, le modalità di raggiungimento del target.

I dati relativi alla distribuzione territoriale dei punti da attivare e alla ripartizione delle persone da raggiungere saranno individuati a monte dal modello di distribuzione territoriale messo a punto da Regione (cfr 2.4), che fornirà una prima mappatura e ripartizione della popolazione target per ambito provinciale, da richiamare nei termini degli Accordi di partenariato.

Nella manifestazione verrà altresì specificato il ruolo essenziale di coordinamento e monitoraggio assunto dagli **soggetti capofila** dei partenariati, che saranno individuati tra gli **operatori pubblici o privati accreditati al lavoro e alla formazione** che sottoscriveranno gli Accordi. Selezionando in questo modo i soggetti capofila e quelli che possono partecipare al partenariato, Regione Lombardia intende cogliere l'opportunità di **valorizzare la rete di GOL per i servizi di facilitazione digitale**, prevedendo che i presidi attivati nell'ambito di GOL vengano altresì messi a disposizione per servizi di accoglienza, assistenza, orientamento e formazione finalizzati allo sviluppo delle competenze digitali di tutti i cittadini, con particolare attenzione alle categorie a rischio di esclusione.

A seguito dell'organizzazione di momenti di confronto istituzionali con il territorio (es. Sottocommissione Lavoro, Forum del Terzo Settore, etc.) e della pubblicazione della manifestazione d'interesse, si procederà alla sottoscrizione degli **Accordi di partenariato**.

La Regione, attraverso il Comitato di progetto, avrà cura di coinvolgere regolarmente tutti gli attori coinvolti ed i diversi livelli Istituzionali (DTD, rappresentanti della Rete, parti sociali e datoriali, enti del Terzo settore, etc.), per la condivisione del Piano e delle sue fasi di realizzazione e per attività di coprogettazione, nell'ambito delle sedi di confronto previste (v. 3.1 modello di Governance).

Regione Lombardia, ad integrazione degli interventi realizzati dal DTD, si impegna ad organizzare con gli enti coinvolti nella realizzazione dell'intervento degli incontri di formazione che illustrino la misura e spieghino nel dettaglio i temi e le competenze che gli operatori dovranno trattare con le persone prese in carico, così da uniformare i servizi erogati e le relative modalità di somministrazione. Inoltre, a conclusione dei momenti di formazione/informazione, sarà fornita una presentazione di sintesi dei temi trattati.

Successivamente, tramite **bando regionale** dedicato, verranno selezionate le progettualità proposte dai soggetti sottoscrittori degli Accordi di partenariato (es. EE.LL., patronati, enti del terzo settore, etc.), costituiti con gli operatori pubblici o privati accreditati per i servizi al lavoro e alla formazione in qualità di soggetti capofila (v. par 4.1 Predisposizione azioni sul territorio).

A titolo esemplificativo, il bando disciplinerà i seguenti aspetti:

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

Ad esito della procedura, Regione Lombardia avrà quindi definito la platea dei partenariati realizzatori dei servizi di facilitazione.

#### Ipotesi tempistiche:

- T0 – 1 mese: firma della convenzione col DTD
- T0 + 1 mese: pubblicazione manifestazione d'interesse



- T0 + 2 mesi: sottoscrizione Accordi di partenariato
- T0 + 5 mesi: pubblicazione bando regionale
- T0 + 8 mesi: aggiudicazione e inizio attività

Regione Lombardia sarà responsabile rispetto ai soggetti capofila dei partenariati (vincitori del bando) **dell'attivazione e del potenziamento dei punti di facilitazione digitale**. Inoltre, l'Amministrazione regionale intende avvalersi del regime speciale degli affidamenti in house ai sensi dell'art. 192 D.Lgs.50/2016. Nello specifico, si ricorrerà alla propria società in house, ARIA S.p.A. rispetto alla Dotazione tecnologica, ovvero la fornitura e predisposizione dei materiali e strumenti tecnologici. **I soggetti capofila saranno a loro volta responsabili del coordinamento** dei soggetti partecipanti al partenariato.

## 2.6 Modalità di attuazione

Le azioni la cui implementazione sarà direttamente in capo a **Regione** in qualità di **soggetto attuatore** titolare del progetto, prevedono:

- L'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.
- La predisposizione e l'attuazione delle procedure implementative del Piano operativo, e il raccordo dell'ecosistema regionale con quello nazionale.
- La pubblicazione di una manifestazione di interesse, rivolta ai soggetti che si renderanno disponibili a costituire i punti e ad erogare i servizi di facilitazione digitale, e del bando regionale con cui verranno selezionate le progettualità proposte dai sottoscrittori degli Accordi di partenariato.
- Il coordinamento delle interlocuzioni con il territorio e la successiva sottoscrizione degli Accordi di partenariato.
- Il 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.
- La predisposizione di un'infrastruttura di sistema: digitale e informativa.
- L'organizzazione di eventi formativi con materiali e strumenti complementari a quelli forniti dal DTD, volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio.
- Il monitoraggio dell'attuazione dell'intervento ed il raggiungimento degli obiettivi, ed eventuale predisposizione di azioni per la rimozione degli ostacoli al conseguimento dei target previsti.

La **Società in house ARIA S.p.A.** sarà responsabile dell'approvvigionamento di attrezzatura e dotazioni tecnologiche necessarie all'attuazione del progetto stesso, attraverso il comodato d'uso gratuito verso i punti di facilitazione che, eventualmente, a fine progetto potranno riscattare le dotazioni tecnologiche utilizzate.

Le attività affidate ai **soggetti capofila dei partenariati** in qualità di **soggetti realizzatori**, prevedono:

- Attivazione dei Facilitatori digitali: individuazione e formazione secondo i criteri e le modalità specificate nell'Avviso regionale.
- Coordinamento degli enti e delle istituzioni che partecipano al partenariato.

- Monitoraggio e predisposizione dei report mensili sullo stato di avanzamento della misura.

Le attività gestite direttamente dai **Punti di facilitazione** prevedono:

- Erogazione dei servizi.
- Segnalazione tempestiva degli ostacoli che eventualmente emergono durante l'attuazione della misura.
- Monitoraggio fisico.
- Comunicazione puntuale e regolare con i soggetti capofila per la predisposizione dei report.

## 2.7 Coinvolgimento dei destinatari

Per raccogliere adesioni al programma e garantire il coinvolgimento del maggior numero di utenti possibile, si prevede la promozione della Misura tramite i diversi social network di Regione (Facebook, Instagram, LinkedIn) e il proprio sito istituzionale ([www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)).

Il programma di comunicazione verrà quindi orientato da Regione Lombardia in modo da assicurare una più efficace capillarizzazione dell'informazione, rendendo le comunicazioni più omogenee. I destinatari della misura saranno raggiunti attraverso una comunicazione attuata in modalità multicanale, con lo scopo di raggiungere i cittadini nelle aree decentrate o a maggior rischio di esclusione sociale. Inoltre, si procederà anche con la diffusione di materiale informativo e promozionale sotto forma di volantaggio negli uffici preposti all'erogazione di servizi pubblici, nelle biblioteche, nelle scuole, nei centri sportivi, nei centri commerciali e nei luoghi di aggregazione della popolazione target più fragile, come centri anziani, centri sociali e ricreativi.

In particolare, Regione Lombardia concentrerà i propri interventi sul target più lontano dal digitale, ovvero soggetti svantaggiati e in situazione di fragilità (es. persone con disabilità, anziani soli, giovani in situazioni di disagio, etc), definendo negli strumenti attuativi della misura specifiche azioni volte a facilitare l'uso efficace e consapevole degli strumenti digitali per questo target (es. coinvolgendo attori locali che hanno un'expertise focalizzata sull'inclusione sociale).

Infine, si provvederà anche a pubblicizzare l'intervento tramite la diffusione di informazioni attraverso radio e televisioni locali e l'organizzazione di eventi informativi sul tema.

## 2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Il servizio di facilitazione digitale, in complementarità con il Programma GOL, potrà essere istituito presso le sedi dei soggetti costituenti i partenariati selezionati attraverso il bando regionale (cfr. paragrafi 2.1 e 2.4).

I soggetti appartenenti alla rete organizzati in forma di partenariato potranno istituire sul territorio **presidi** di facilitazione digitale **fissi**, e/o presidi di facilitazione digitale **itineranti**.

I punti dovranno essere collocati in luoghi di facile accessibilità ed in luoghi di aggregazione al fine di coordinare gli sforzi verso il raggiungimento di obiettivi prefissati e di assicurare la massima capillarità dell'intervento rispetto ai target appartenenti soprattutto alle categorie maggiormente svantaggiate.

Sono considerati presidi itineranti caratterizzati da una mobilità delle postazioni (es. camper attrezzati), oppure dalla mobilità del **team di facilitatori**, ospitati con frequenza periodica e programmata presso strutture di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa.

I servizi di facilitazione digitale potranno essere svolti in modalità individuale e/o collettiva, in presenza e/o da remoto:

- le attività **in presenza** si svolgono con l'assistenza di almeno un "facilitatore digitale", che collabora all'individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo formazione, affiancamento e supporto, a sportello e/o a fronte di un appuntamento fissato;
- le attività **da remoto** si svolgono presso i punti di facilitazione, tramite telefono, pc o con altri strumenti funzionali all'obiettivo, come ad esempio la messaggiera istantanea.

La scelta del servizio da erogare varia in base al target ed al livello di padronanza di competenze digitali posseduto. In fase di **accoglienza**, oltre all'illustrazione del servizio di facilitazione, il cittadino potrà effettuare un primo rilevamento del livello di autonomia e padronanza posseduto.

Il servizio di facilitazione riguarderà anche **attività di promozione, informazione e sensibilizzazione** dei cittadini rispetto all'uso di Internet e degli altri servizi digitali disponibili (Internet per messaggistica, chiamate e videochiamate, servizi di pagamento, servizi di *eGovernment*, servizi digitali finanziari, etc.). Nello specifico, tali attività comprenderanno:

- la gestione degli strumenti di social media marketing;
- l'aggiornamento di eventuale sito internet dedicato e/o portali dei soggetti partner;
- l'organizzazione di eventi, seminari, workshop differenziati per target selezionati.

Il mix di **servizi di formazione** (cfr. 1.2) presso ciascun punto di facilitazione digitale può essere attivato e declinato in base alle esigenze territoriali rilevate dai soggetti capofila, ad eccezione del servizio di facilitazione che deve essere in ogni caso garantito in ciascun presidio. I servizi erogati presso i presidi saranno resi disponibili per almeno 24 ore settimanali, su 6 giorni a settimana, strutturata in turni che favoriscano l'accesso ai servizi soprattutto ai cittadini in condizione di svantaggio. Nello specifico, in un'ottica di efficientamento delle risorse impiegate nelle attività di facilitazione digitale, Regione Lombardia prevede la possibilità di creare delle classi differenziate per target, che avranno l'obiettivo di abilitare una formazione rivolta ad utenti con esigenze e competenze di base simili. In questo senso, le sinergie create con i progetti GOL e Servizio Civile Digitale sono da intendersi come finalizzate a costruire una maggiore prossimità all'utenza e una maggiore capillarità territoriale delle varie azioni programmate, e allo stesso tempo a rendere tali azioni funzionali a capitalizzare il valore acquisito grazie alle esperienze già sviluppate sul territorio di intervento.

L'eventuale progettazione di percorsi formativi diversi/aggiuntivi rispetto a quanto presente sul portale Repubblica Digitale a cura del DTD, da erogare presso i presidi di facilitazione digitale, dovrà essere in linea con il **quadro europeo DigComp 2.2**.

Nell'ambito dell'attivazione dell'Avviso regionale sarà richiesto ai soggetti realizzatori, che erogheranno servizi di formazione oltre che di facilitazione, di produrre un'offerta formativa a supporto, in linea con il **quadro europeo DigComp 2.2**, sui seguenti temi:

- utilizzo dei servizi pubblici online (es. identità digitale SPID, accesso ai servizi comunali, la prenotazione di visite mediche, l'iscrizione ad un istituto scolastico, etc.);
- utilizzo dei servizi digitali offerti da privati (es. creazione di un profilo su un social network o su un portale per la ricerca di opportunità lavorative);
- utilizzo di strumenti e tecnologie informatiche (es. smartphone, pc, software per l'elaborazione dei testi o la gestione della posta elettronica);
- sicurezza informatica (es. comportamenti per proteggere la privacy, i dati personali, etc..).

A seguito della condivisione dei contenuti presenti sul portale Repubblica Digitale da parte del DTD, nel caso si manifestasse l'esigenza, anche Regione Lombardia potrà mettere a disposizione dei soggetti realizzatori un proprio catalogo contenente l'offerta di percorsi formativi da erogare ai cittadini. In questo caso, per la definizione e la programmazione di moduli

formativi ad hoc, Regione Lombardia si riserva la possibilità di coinvolgere (tramite partnership e/o accordi di collaborazione) soggetti privati o pubblici che si occupano specificatamente della produzione di contenuti nell'ambito della didattica e delle competenze digitali.

Tale offerta formativa sarà in ogni caso complementare e non sovrapponibile alla formazione sulle competenze digitali finanziata a valere del programma GOL, inerente all'acquisizione di competenze tecnico-professionali riferite al QRSP della Regione. La Regione Lombardia si riserva, inoltre, la possibilità di sperimentare il rilascio di Open Badge ai cittadini facilitati, a riconoscimento della formazione ricevuta e delle competenze acquisite.

### Scheda Accoglienza e Prima Informazione

<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>
<p>I servizi di prima informazione effettuati consistono in un primo contatto con il cittadino, finalizzato a fornirgli indicazioni sul servizio di facilitazione, presentare il catalogo formativo, ed effettuare eventualmente una prima autovalutazione iniziale del livello di competenze digitali possedute.</p> <p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● informare sulle modalità di accesso e di fruizione, nell'ambito della rete territoriale del servizio di facilitazione digitale;</li> <li>● informare dei servizi offerti dallo sportello presso cui la persona è stata accolta;</li> <li>● informare sui programmi formativi disponibili.</li> </ul>
<p><b>Target</b></p> <p>Cittadini 18-74 anni</p>
<p><b>Modalità di erogazione</b></p> <p>su prenotazione o a sportello individuale e/o collettivo</p>
<p><b>Indicatore di risultato</b></p> <p>n. cittadini informati; n. brochure distribuite. n. accessi servizi informazione.</p>

### Scheda Servizio di comunicazione e promozione

<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>
<p>Il servizio deve definire metodi e strumenti di promozione, con la partecipazione di tutto il <i>team</i> di facilitatori. Potrà realizzare incontri sul territorio, per promuovere i servizi offerti e rilevare richieste di prestazioni, anche avvalendosi di un sito internet aggiornato e strumenti di social media marketing.</p> <p>Il servizio deve progettare, gestire e sviluppare relazioni stabili con la rete territoriale promuovendo azioni mirate di promozione rivolte in primis a soggetti svantaggiati e/o in situazione di fragilità (s. persone con disabilità, anziani soli, giovani in situazioni di disagio, etc).</p> <p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Definire una modalità di condivisione e diffusione delle informazioni;</li> </ul>

- Aggiornamento del sito del servizio di facilitazione e/o di altri strumenti di social media marketing;
- Predisporre del materiale informativo sui servizi offerti anche avvalendosi del kit di accreditamento messo a disposizione dal DTD;
- Calendarizzare e organizzare periodicamente incontri/ eventi/ seminari/workshop rivolti a target specifici quali giovani, adulti, genitori, immigrati, carcerati, anziani soli, giovani in situazioni di disagio, donne in situazioni di disagio madri single;
- Realizzare azioni mirate di comunicazione ai soggetti in condizione di svantaggio e/o che hanno carichi di cura di tali soggetti;
- Pianificare riunioni e incontri periodici con gli attori della rete.

#### **Target**

Cittadini 18-74 anni

#### **Modalità di erogazione**

In presenza e da remoto collettivo

#### **Indicatore di risultato**

n. incontri/ eventi realizzati; n. cittadini informati; n. strumenti di comunicazione realizzati

### **Scheda servizio facilitazione**

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di facilitazione deve effettuare l'accompagnamento e formazione dei cittadini target nell'utilizzo di Internet e delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze in ingresso con particolare riferimento al target di categorie svantaggiate e/o in situazione di fragilità (es. persone con disabilità, anziani, giovani in situazioni di disagio, etc). Deve svolgere attività di monitoraggio attraverso il sistema centralizzato messo a disposizione dal DTD.

#### **Attività**

- Individuazione dei destinatari della formazione e delle loro esigenze;
- Analisi dei fabbisogni individuali e competenze digitali;
- *Design* del piano individuale e degli interventi formativi personalizzati;
- Scelta degli interventi formativi presenti a catalogo;
- Affiancamento secondo le modalità del piano di formazione;
- (Eventuale) certificazione delle competenze ai sensi del D.lgs 13/2013;
- Monitoraggio e valutazione.

#### **Target**

Cittadini 18-74 anni

#### **Modalità di erogazione**

Affiancamento in modalità sincrona e/o asincrona erogata su prenotazione e/o a sportello individuale e/o collettivo

**Indicatore di risultato**

n. piani formativi; n. ore di facilitazione erogate; n. cittadini formati; n. questionari somministrati

**Scheda servizio formazione online**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio deve svolgere l'accompagnamento e la formazione del target in modalità asincrona di corsi formativi sulle competenze digitali, in linea con il quadro europeo DigComp 2.2, anche attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale oppure su percorsi realizzati ad hoc, allo scopo di promuovere percorsi personalizzati. Deve svolgere il monitoraggio dei risultati attraverso il sistema centralizzato messo a disposizione dal DTD.

**Attività**

- Individuazione dei destinatari della formazione e delle loro esigenze;
- *Design* degli interventi formativi personalizzati;
- formazione dei corsi in modalità asincrona secondo le modalità autoapprendimento;
- (Eventuale) certificazione delle competenze ai sensi del D.lgs 13/2013;
- Monitoraggio e valutazione.

**Target**

Cittadini 18-74 anni

**Modalità di erogazione**

Autoapprendimento in modalità asincrona e da remoto individuale

**Indicatore di risultato**

n. percorsi erogati; n. ore formazione erogate; n. attestazioni rilasciate; n. cittadini formati

**Scheda servizio formazione in gruppi**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio deve organizzare ed erogare percorsi formativi di gruppo (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi in linea con il quadro europeo DigComp 2.2 utili a supportare i cittadini anche con applicazioni pratiche, laboratoriali ed esercitazioni, per la risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti richiesti. La metodologia didattica andrà differenziata per target con *focus* per soggetti in condizioni svantaggio e/o di fragilità (es. persone con disabilità, anziani, giovani in situazioni di disagio). Le attività saranno strutturate in modo mirato, e stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale. Deve svolgere il monitoraggio dei risultati attraverso il sistema centralizzato messo a disposizione dal DTD.

<p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Individuazione dei destinatari della formazione e delle loro esigenze;</li> <li>● <i>Design</i> dei micro-corsi formativi;</li> <li>● Erogazione dei corsi sia in modalità <i>blended</i> che in presenza;</li> <li>● (Eventuale) certificazione delle competenze ai sensi del D.lgs 13/2013;</li> <li>● Monitoraggio e valutazione dei risultati.</li> </ul>
<p><b>Target</b> Cittadini 18-74 anni</p>
<p><b>Modalità di erogazione</b> Modalità sincrona in presenze e/o da remoto collettivo</p>
<p><b>Indicatore di risultato</b> n. micro-corsi erogati; n. ore didattiche erogate; n. attestazioni rilasciate; n. cittadini formati</p>

## 2.9 Facilitatori digitali

Il ruolo del facilitatore digitale è quello di supportare lo sviluppo di competenze digitali di base nella cittadinanza, contribuendo all'inclusione digitale della popolazione che non accede ancora a internet e ai suoi servizi. A tal scopo, il facilitatore digitale potrà essere un formatore specializzato in servizi digitali che può occuparsi di parte o di tutte le attività previste da un intervento formativo: pianificare e progettare gli interventi di formazione, individuare le metodologie più efficaci per soddisfare i bisogni formativi dei destinatari; svolgere attività di docenza; gestire il tutoraggio; valutare i risultati raggiunti. Nell'esercitare le proprie attività, il facilitatore intrattiene relazioni con diversi attori del territorio.

I requisiti per l'accesso al ruolo professionale degli individui selezionabili come facilitatori digitali saranno definiti nell'Avviso regionale per il finanziamento dei punti di facilitazione, nel rispetto dei principi trasversali PNRR di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani ed in linea con quanto indicato dal DTD.

In particolare, per svolgere il ruolo di facilitatore digitale, indipendentemente dal profilo di competenze possedute, è richiesta la frequenza al percorso formativo specifico attivato dal DTD e al successivo rilascio della certificazione delle competenze.

Tali figure saranno selezionate dai soggetti capofila e potranno essere personale interno (personale dipendente), personale non dipendente (es. lavoratori autonomi) degli enti appartenenti al partenariato. Si stima che per la composizione dei team messi a disposizione dai partenariati sarà coinvolto un numero di facilitatori pari a 400.

A titolo esemplificativo, i facilitatori digitali potranno essere:

- **formatori** Area Servizi Digitali per gli **Enti Accreditati Pubblico-Privato**;
- **operatori** degli Enti appartenenti al **Partenariato**.

In sinergia con il Programma Servizio Civile Digitale, nel gruppo di lavoro del servizio di facilitazione potranno essere presenti anche **volontari del servizio civile digitale** (in tal caso queste figure non entreranno nel computo dei servizi erogati nell'ambito della misura 1.7.2). I volontari del servizio civile digitale potranno avere un ruolo di supporto al gruppo di lavoro del

servizio di facilitazione digitale e non potranno essere presenti nei punti di facilitazione senza la supervisione di almeno un membro del gruppo di lavoro del servizio stesso.

Resta inteso che il facilitatore digitale non potrà coincidere con la figura del case manager finanziato a valere sul Programma GOL, quale esperto di orientamento specialistico, riferimento e responsabile unico dei percorsi di politica attiva in esso finanziati.

I facilitatori digitali selezionati tra i formatori degli enti iscritti all'albo regionale degli accreditati per i servizi di istruzione e formazione professionale - Sezione B - e all'albo regionale degli accreditati per i servizi al lavoro in attuazione della d.g.r. n. IX/2412 del 26 ottobre 2011, potranno possedere i requisiti i requisiti minimi (alternativi) seguenti:

- Diploma di Laurea Congruo – es. Area Servizi Digitali;
- Diploma di Istruzione Secondaria Superiore o Diploma Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) ed esperienza di 5 anni (es. affine all'area formativa della facilitazione digitale/servizi digitali).

Tali soggetti potranno assumere anche il ruolo di **Capo Team**, il quale oltre al coordinamento delle attività, dovrà garantire i livelli di servizio. Anche al Capo Team è richiesta la partecipazione al percorso formativo erogato dal DTD.

### 2.11. Luoghi fisici

I Punti di facilitazione digitale messi a disposizione dei cittadini sono dei poli di accesso fisici che forniscono all'utente, sulla base di un determinato piano orario, formazione gratuita rispetto alle competenze digitali, sia in loco che telematica.

Per agevolare l'attivazione dei punti di facilitazione sul territorio lombardo e per promuovere tra i cittadini le attività offerte, la Regione intende svolgere un'iniziale **ricognizione dei luoghi già esistenti**, aperti al pubblico e noti alla popolazione (come biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri anziani, giovanili e culturali, parrocchie e spazi pubblici in generale, URP, CUP, CAF, CPI) allo scopo di stimolare l'interesse sull'offerta di facilitazione digitale e incentivare l'adesione alla misura in siti di attuale aggregazione sociale.

A tal proposito, Regione valuterà anche l'opportunità di ricorrere alla **Rete dei Punti informativi di primo contatto** del Programma GOL, costituiti presso le sedi dei soggetti aderenti, dislocati capillarmente in tutte le province lombarde (es. sportelli dei Centri provinciali per l'istruzione degli adulti - CPIA, sedi dei consulenti per il lavoro delegati dalla Fondazione Consulenti per il Lavoro, etc.). I soggetti aderenti svolgono, tra le altre, attività informative e di promozione dell'offerta di politiche attive, in particolare del Programma GOL, e degli **strumenti regionali di contrasto all'esclusione**; accompagnano all'accesso ai servizi promuovendo l'uso delle modalità di accesso con **soluzioni digitali** a distanza; mettono a disposizione spazi, anche di co-working, per l'**accesso all'offerta a momenti di autoformazione**; garantiscono l'attivazione di **postazioni di accesso digitale** ai servizi amministrativi on line (rilascio della DID e acquisizione delle certificazioni) e alla fruizione dei moduli in autoformazione.

La selezione di questi particolari punti di utilità sociale potrà essere strategica per il raggiungimento del target prioritario, ovvero della popolazione più al margine della comunità e a rischio di esclusione sociale.

A tal fine, Regione Lombardia emanerà un avviso rivolto agli operatori pubblici o privati accreditati al lavoro e alla formazione, i quali dovranno identificare i punti di facilitazione, assicurandosi che per ogni presidio siano garantiti **almeno due postazioni** che operino contemporaneamente e una **dotazione logistica e di strumentazioni tecnologiche adeguate** alle attività da svolgere, inclusi arredi idonei e una connessione Internet conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps).



L'obiettivo di Regione Lombardia è quello di raggiungere la **maggior capillarità territoriale possibile**, garantendo l'attivazione di centri adibiti per la facilitazione digitale in luoghi di facile accessibilità e più vicini alla comunità (es. luoghi di aggregazione), anche quelli residenti in luoghi periferici. A tale scopo, i punti di facilitazione digitale saranno strutturati sia in forma stabile che in forma itinerante, attraverso l'adozione di veicoli tecnologicamente attrezzati per lo svolgimento delle attività di facilitazione. In entrambi i casi, sia che si tratti di un centro fisso o itinerante, gli operatori avranno l'obbligo di garantire un orario prestabilito e pubblicizzato di cui i cittadini siano portati a conoscenza, in modo da incoraggiare l'affluenza e da incentivare la fruizione dei servizi offerti.

### 2.12. Servizi finanziabili

I Servizi finanziabili riconosciuti da Regione Lombardia sono i seguenti:

- Accoglienza e Prima Informazione;
- Comunicazione e promozione
- Facilitazione
- Formazione online
- Formazione in gruppi

Per un maggiore dettaglio delle attività previste da ciascun servizio finanziabile si rimanda al paragrafo 2.8.

Le attività finanziabili saranno ripartite in tre macro voci e finanziate rispettando i massimali come riportato nella seguente tabella:

Macrovoce	Limite % rispetto al contributo ricevuto
Formazione	90%
Comunicazione – Eventi formativi	5%
Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche	5%

## 3. Modalità operative

### 3.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” è 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. 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 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.

In qualità di soggetto attuatore, Regione Lombardia è responsabile dell’avvio, dell’attuazione e della funzionalità dell’intervento, assicura la regolarità delle procedure adottate e la correttezza ed ammissibilità delle spese rendicontate a valere sulle risorse del PNRR, nonché il sistematico monitoraggio circa il conseguimento degli obiettivi e dei target associati al progetto<sup>2</sup>.

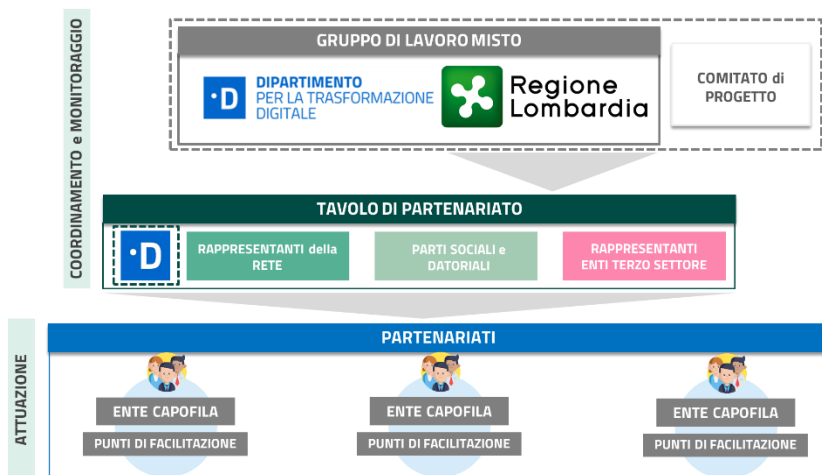
In particolare, Regione Lombardia è responsabile **dell’attivazione e del potenziamento dei punti di facilitazione digitale** rispetto ai soggetti capofila dei partenariati aggiudicatari del bando, i quali sono responsabili a loro volta del coordinamento e monitoraggio dei soggetti coinvolti nel partenariato. Tutti gli attori coinvolti ed i diversi livelli istituzionali operano in un quadro di regole definite e convergenti verso quanto progettato da Regione.

Regione Lombardia 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, fornisce l’infrastruttura di sistema (digitale e informativa) e accorda l’ecosistema di facilitazione digitale regionale con quello nazionale. La Regione curerà il costante coinvolgimento, la condivisione del Piano Operativo e delle sue fasi di realizzazione, nell’ambito delle sedi di confronto previste dalla normativa regionale.

Attraverso lo sviluppo di una Governance esercitata su due livelli si garantirà capacità decisionale, di indirizzo, e di adattamento alle specificità territoriali. In particolare, il modello di governance che sarà istituito da Regione si articolerà sui seguenti livelli: a) **Coordinamento e monitoraggio**; b) **Attuazione**.

---

<sup>2</sup> *Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Accordi ai sensi dell’art. 5, comma 6, del D.lgs. n. 50/2016*, Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale UNITA’ DI MISSIONE PNRR, 14 luglio 2022



Regione insieme al Dipartimento per la Trasformazione Digitale costituirà il “**Gruppo di lavoro misto Rete dei servizi di facilitazione digitale**” al fine di pianificare, coordinare e monitorare l’avanzamento e l’implementazione del progetto. Il Gruppo di lavoro misto lavorerà congiuntamente con il

**Comitato di progetto**, istituito per svolgere le mansioni di indirizzo e monitoraggio. Tutte queste attività verranno declinate in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi definiti centralmente.

Per agevolare ed incentivare il buon 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 da Regione, che coinvolgerà gli organi regionali preposti, i rappresentanti dei soggetti che partecipano agli Accordi di partenariato, le parti sociali e datoriali, e i rappresentanti degli enti del Terzo settore.

Nell’abilitare l’ingaggio dei soggetti del territorio coinvolti nonché le interlocuzioni con i diversi stakeholder, la Direzione Generale Formazione e Lavoro potrà collaborare in raccordo con la Direzione Generale Famiglia, Solidarietà sociale, Disabilità e Pari opportunità. La collaborazione delle due Direzioni citate si renderà particolarmente necessaria ai fini di un efficace coinvolgimento dei **tavoli di confronto istituzionali** già attivi in Regione Lombardia, in particolare di quelli che vedono implicati la Sottocommissione al lavoro e il Forum del Terzo Settore.

In aggiunta, sarà sempre garantita ai rappresentanti del Dipartimento la possibilità di partecipare al Tavolo, che si riunirà con cadenza mensile durante i primi 12 mesi e trimestrale nel periodo successivo ai primi 12 mesi.

### 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/Provincia Autonoma 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 i soggetti realizzatori attuino 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.

Per assicurare un efficace impatto sul territorio, ciascun punto dovrà integrarsi e coordinarsi, localmente e nazionalmente, in modo sinergico, al fine di confluire nella Rete dei servizi di facilitazione digitale. Questo sarà reso possibile attraverso la programmazione di incontri con cadenza trimestrale, su due livelli: il primo a livello locale, organizzato tra i capifila e gli altri enti; il secondo, tra Regione e i rappresentanti degli enti coinvolti a livello provinciale, con lo scopo di condividere, confrontarsi e coordinarsi sullo stato d'avanzamento dei lavori. A tal fine, in sede di sottoscrizione degli Accordi di partenariato, sarà richiesto ai capifila di impegnarsi formalmente e sostanzialmente al coordinamento con gli altri enti che insistono sul territorio. Inoltre, il costante contatto e confronto tra gli enti sarà reso possibile grazie a strumenti innovativi di comunicazione virtuale, messi a disposizione sui portali regionali (es. Cruscotto Lavoro).

Infine, trascorsi **sei mesi** dalla pubblicazione della graduatoria del bando per il finanziamento dei punti di facilitazione, Regione predisporrà un ulteriore monitoraggio sullo stato di avanzamento effettivo della misura – consuntivo dei sei report mensili già ultimati – per provvedere ad una eventuale redistribuzione delle risorse e dei target tra i vari punti, secondo una logica di premialità e meritocrazia.

### **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>3</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>3</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

Al fine di attuare il Piano Operativo come sopra descritto, Regione Lombardia ha predisposto un piano di azioni sul territorio articolato come segue:

- **Azione a) Organizzazione di interlocuzioni con i soggetti del territorio per informarli e coinvolgerli nell'attivazione della Misura 1.7.2**

Saranno convocati la Sottocommissione Lavoro e il Forum del Terzo Settore per informare i potenziali soggetti realizzatori degli obiettivi che la misura mira a raggiungere e del piano di implementazione dell'intervento. Inoltre, in occasione di questi incontri istituzionali, saranno anche indirizzati gli stakeholder verso azioni di coprogettazione e progettualità coerenti con le finalità della misura di facilitazione digitale e con le specificità del territorio lombardo.

- **Azione b) Individuazione dei punti di facilitazione digitale attivabili sul territorio attraverso la pubblicazione di una manifestazione d'interesse e successiva sottoscrizione degli Accordi di Partenariato**

Regione Lombardia promuoverà una manifestazione di interesse rivolta a: Province, Città Metropolitana, Comuni, operatori pubblici o privati accreditati al lavoro e alla formazione, patronati, enti locali, enti del terzo settore, nonché ad ulteriori soggetti del territorio (realità di aggregazione, luoghi di aggregazione, biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri anziani, giovanili e culturali, parrocchie e spazi pubblici in generale, URP, CUP, CAF, CPI, etc). In seguito, sarà possibile ottenere i dati puntuali relativi alla distribuzione territoriale dei punti da attivare e alla conseguente ripartizione dei beneficiari da raggiungere (cfr 2.4). La partecipazione alla manifestazione d'interesse sarà finalizzata alla sottoscrizione di specifici Accordi di Partenariato (cfr. 2.5).

- **Azione c) Predisposizione ed emanazione di un bando ad hoc rivolto ai sottoscrittori degli Accordi di partenariato per la selezione delle progettualità**

Per assegnare le risorse nel territorio, Regione predisporrà un **bando ad hoc** rivolto esclusivamente a **Partenariati** costituiti dagli **enti pubblici o privati accreditati al lavoro e alla formazione in qualità di soggetti capofila** e dagli altri soggetti elencati nella manifestazione di interesse, sottoscrittori degli Accordi di Partenariato.

Al fine di assicurare meccanismi meritocratici per la selezione delle progettualità presentate da ciascun Partenariato, nel bando saranno inclusi elementi di **premierità**, quali (a titolo esemplificativo):

- a) La copertura geografica: capillarità sul territorio;
- b) L'esistenza di strutture già disponibili;
- c) La garanzia di accessibilità dell'utenza.

L'Avviso sarà predisposto con procedura valutativa a sportello, prevedendo un limite temporale adeguato alla presentazione delle proposte progettuali, fino ad esaurimento delle risorse. In qualità di titolare progettuale e in assenza di soggetti sub-attuatori, sarà Regione che si occuperà di richiedere e gestire **l'unico CUP**, nonché di compilare la scheda anagrafica su Regis, supportando il sistema di rendicontazione tramite banche dati regionali che potranno essere alimentate dai soggetti capofila. Per cui, alla stessa Pubblica Amministrazione viene affidato il ruolo di gestione della rendicontazione delle spese verso l'Amministrazione Responsabile d'Intervento, ovvero verso il DTD.

Ogni ente pubblico o privato accreditato al lavoro e alla formazione, in qualità di ente capofila, può presentare uno o più progetti per l'attivazione di un punto di facilitazione.

All'interno del progetto candidato dall'ente capofila dovranno essere indicati:

- la composizione del partenariato;
- le milestone e i target che si impegnano a raggiungere;
- la dotazione tecnologica e la strumentazione necessaria e se le stesse sono già in possesso dell'ente 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 numero di facilitatori coinvolti.

Verrà inoltre esplicitato in sede di avviso che i soggetti realizzatori potranno avvalersi di personale per l'attuazione della misura, nel limite previsto dalla Circolare n.4/2022 della Ragioneria Generale dello Stato che definisce ammissibile le spese di personale relative a nuove assunzioni e direttamente collegabili all'intervento per le quali entrano in organico.

Si specifica che nel caso dell'utilizzo dello strumento dell'avviso pubblico, l'Amministrazione Pubblica opera una "concessione di servizi" ad un soggetto terzo. Il soggetto terzo è il diretto attuatore della politica pubblica (ad esempio una politica di formazione professionale, un servizio di orientamento, un servizio di trasporto pubblico, ecc.). Come tale, il soggetto attuatore assume la forma di "operatore di pubblico esercizio".

Per ulteriori informazioni sul bando si rimanda al capitolo 2.5.

Regione Lombardia si riserva anche la possibilità di utilizzare le proprie sedi regionali al fine di adibirle a punti di facilitazione sul territorio in caso di bassa adesione al bando di cui sopra.

L'erogazione dei contributi si articolerà temporalmente come segue:

- **10% all'approvazione della domanda;**
- **25% al raggiungimento della M1 (cfr.5);**
- **30% al raggiungimento della M2 (cfr.5);**
- **33% al raggiungimento della M3 (cfr.5)**
- **2% al 30/06/2026.**

Regione Lombardia si riserva anche la facoltà di ridurre il contributo in maniera proporzionale al mancato raggiungimento dei target e delle milestone definite in sede di avviso, fino a un massimo di revoca qualora gli obiettivi non saranno raggiunti nei tempi stabiliti dai rispettivi cronoprogrammi, e comunque non oltre dicembre 2025.

Riguardo la rendicontazione delle attività progettuali e delle spese sostenute per l'intervento, si richiama quanto previsto dall'articolo 10, comma 4, del Decreto-legge 121/2021 - convertito con modificazioni dalla Legge n. 156/2021 – che prevede la possibilità di utilizzare le opzioni di costo semplificato nell'ambito del PNRR: "Laddove non diversamente previsto nel PNRR, ai fini della contabilizzazione e rendicontazione delle spese, le amministrazioni ed i soggetti responsabili dell'attuazione possono utilizzare le opzioni di costo semplificate previste dagli articoli 52 e seguenti del regolamento (UE) 2021/1060 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 giugno 2021". Pertanto, in conformità a quanto previsto, Regione Lombardia si riserva la possibilità di ricorrere alla modalità di semplificazione dei costi (opzione di costo semplificato), sottoponendo la proposta all'Unità di Missione del DTD. Di fatto, l'adozione di tale metodologia e le opzioni di rimborso semplificato dei costi potrebbe facilitare la gestione, l'amministrazione e il



controllo delle operazioni. Infine, oltre a semplificare le modalità di rendicontazione, tali opzioni permetterebbero di focalizzarsi sul raggiungimento degli obiettivi strategici.

Per quanto riguarda l'attività di formazione, inoltre, Regione Lombardia si riserva la possibilità di affiancare al bando anche l'eventuale ricorso all'accordo quadro Consip L4.

- **Azione d) Predisposizione e pubblicazione di linee guida per i facilitatori digitali**

Allo scopo di rendere omogenea l'offerta di servizi previsti tra i diversi punti di facilitazione, saranno rese disponibili a tutti i facilitatori delle linee guida sulle corrette modalità di erogazione dei servizi.

- **Azione e) Aggiudicazione del bando di gara e inizio delle attività per l'implementazione della misura**

A chiusura del bando, Regione Lombardia valuterà le candidature ammissibili, verificherà il rispetto di tutti i criteri di selezione ivi indicati, e quindi assegnerà i finanziamenti agli operatori pubblici e privati accreditati capofila dei partenariati titolari delle progettualità ammesse al finanziamento. Successivamente, la Regione si occuperà del coordinamento dell'attuazione operativa delle attività di facilitazione digitale, come previsto dal Piano Operativo regionale e dalle linee guida, nonché secondo quanto specificato nei diversi progetti locali aggiudicati.

- **Azione f) Attività di monitoraggio sull'implementazione della misura e il raggiungimento di Milestone e Target intermedi e finali**

Una volta avviate le attività di implementazione, Regione Lombardia predisporrà e si avvarrà del sistema di monitoraggio e coordinamento così come descritto nei capitoli 3.2 e 4.4. In particolare, si assicurerà di coordinare le attività sul territorio tramite la programmazione di incontri trimestrali su due livelli (locale e centrale) e, inoltre, monitorerà lo stato di avanzamento della misura tramite i report mensili trasmessi dai soggetti capofila. Questo sistema permetterà di supervisionare l'attuazione dell'intervento di facilitazione digitale e di agire tempestivamente in caso di ostacoli al relativo conseguimento di M&T intermedi e finali.

- **Azione g) Attività di comunicazione e promozione**

Al fine di promuovere la misura sul territorio e incentivare così la partecipazione della popolazione target, Regione Lombardia pubblicherà l'intervento così come descritto nel capitolo 2.7, anche di concerto con le altre Direzioni Generali della Regione che si occupano dei temi di inclusione sociale e digitale. In particolare, la Regione garantirà un mix di modalità comunicative variegato (sia online che cartaceo) in modo da raggiungere l'ampio target grazie a diverse forme di promozione.

- **Azione h) Attività di rendicontazione**

Regione Lombardia attuerà un piano di rendicontazione avente ad oggetto attività di alimentazione di ReGis per il trasferimento dei rendiconti di spesa e il monitoraggio dei controlli. A titolo esemplificativo, tali azioni possono includere: linee guida per la rendicontazione per i partenariati territoriali, acquisizione dei protocolli di colloquio unici (Regis) e/o inserimento delle informazioni e della documentazione richiesta dal DTD/MEF in assenza di interoperabilità dei sistemi coinvolti.

Regione Lombardia sarà responsabile della compilazione e dell'aggiornamento dell'anagrafica dei progetti su Regis e della rendicontazione tramite il sistema di monitoraggio e knowledge management messo a disposizione dal DTD.

Regione Lombardia si riserva, inoltre, la facoltà di predisporre eventuali ed ulteriori manifestazioni di interesse, avvisi o convenzioni rivolte a soggetti privati, qualora al completamento degli step precedenti non si dovesse raggiungere il target.

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

Regione Lombardia definirà tramite il bando regionale eventuali criteri di selezione e formazione complementari rispetto ai percorsi e strumenti messi a disposizione del DTD. In riferimento alla figura del facilitatore digitale, essa potrà essere costituita da personale interno e/o esterno

all'ente capofila.

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

Nell'ambito del bando rivolto agli operatori pubblici o privati accreditati al lavoro e alla formazione in qualità di soggetti capofila, essi dovranno indicare per ogni progetto almeno una persona come referente per le attività di coordinamento e monitoraggio. Inoltre, saranno incaricati dell'alimentazione del sistema di rendicontazione predisposto su piattaforma regionale apposita da definire.

L'erogazione dei contributi ai soggetti realizzatori sarà attuata a condizione dell'avvenuto trasferimento dei report mensili (cfr.4.4) e della conseguente verifica del raggiungimento dei target e milestone intermedi. Resta aperta la possibilità per Regione Lombardia di verificare *in situ*, con proprio personale o con personale delegato, il rispetto degli Accordi di Partenariato.

#### **4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti dei soggetti realizzatori**

Per effettuare l'opportuno coordinamento e monitoraggio della misura tra le diverse province, la Regione demanderà ad ognuno degli enti territoriali responsabili dell'attivazione/potenziamento dei punti di facilitazione un report mensile sui risultati raggiunti e su quelli previsti, in coerenza con i diversi target semestrali concordati negli Accordi di partenariato. Sulla base delle previsioni di ogni Provincia, se dovessero emergere delle difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi in certe aree geografiche, si provvederà a ridistribuire le risorse di conseguenza, premiando i punti di facilitazione più efficaci.

Regione Lombardia si impegna inoltre a condividere i dati necessari, rispettando i tempi e le modalità stabilite dal Dipartimento, per il corretto e funzionale monitoraggio della misura di facilitazione digitale. I dati riguarderanno nello specifico i punti/presidi attivati/potenziati ed i servizi di facilitazione e formazione erogati. Regione Lombardia garantisce che ogni cittadino coinvolto in questo intervento sarà conteggiato opportunamente e separatamente da chi coinvolto nel progetto di "Servizio civile digitale".

## 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	Dicembre 2023
m2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	Dicembre 2024
m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	Dicembre 2025

[\*dati riportati secondo le indicazioni della tabella di riferimento allegata per le tempistiche di milestone e target]

Non sono previste ulteriori milestone di progetto.

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 2: Target di progetto**

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
t1. numero di cittadini unici formati**	<b>80.000</b>	<b>210.772</b>	<b>341.544</b>
t2. numero di servizi erogati***	<b>119.184</b>	<b>315.342</b>	<b>511.500</b>

[\*dati da riportare secondo le indicazioni della tabella di riferimento allegata per le tempistiche di milestone e target]

\*\*Ai fini della valorizzazione del target t1 devono essere considerati gli utenti che fruiscono di almeno un servizio presso il presidio, a prescindere se si tratti di un'attività di facilitazione o formazione, conteggiati una sola volta indipendentemente dal numero effettivo di servizi fruiti. Si precisa che devono essere conteggiati tutti gli utenti dei presidi e non solo quelli nella fascia d'età 16-74 senza competenze di base. Inoltre, ai fini del tracciamento degli utenti, il sistema di monitoraggio centrale consente la gestione dell'eterogeneità dei documenti identificativi nelle disponibilità degli utenti potenziali in modo da massimizzare il carattere inclusivo dell'intervento.

\*\*\*Il target t2 è da considerarsi fortemente raccomandato ma non vincolante. I servizi erogati sono conteggiati tenendo conto che i cittadini possano aver fruito di più servizi di formazione/assistenza

Non sono previsti ulteriori target di progetto.

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

## Figura 1: Cronoprogramma

Cronoprogramma riportato a mero titolo esemplificativo da adattare in funzione dello specifico progetto

Fase progettuale	2023				2024				2025				2026	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
Azione a) Organizzazione di interlocuzioni con i soggetti del territorio	■													
Azione b) Pubblicazione della manifestazione d'interesse e successiva sottoscrizione degli Accordi di Partenariato	■	■												
Azione c) Pubblicazione bando rivolto ai sottoscrittori degli Accordi di partenariato		■												
Azione d) Predisposizione e pubblicazione di linee guida per i facilitatori digitali			■											
Azione e) Aggiudicazione del bando di gara e inizio attività			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Azione f) Attività di monitoraggio			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Azione g) Attività di comunicazione e promozione	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Azione h) Attività di rendicontazione					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Eventuale delibera regionale di redistribuzione delle risorse e M&T				■										
M1 - 75% punti attivati/potenziati e 25% del target T1 - Cittadini raggiunti				■	■									
M2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti								■						
M3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti												■		

## 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 Lombardia, ammontano a **18.658.505 milioni di euro** ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei **424** 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.

### PIANO DEI COSTI ANNUALE a livello di Piano Operativo

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	2026	Totale	%
FORMAZIONE	-	3.933.350,78	6.429.651,86	6.429.651,86		16.792.654,50	90%
COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI	-	466.462,63	209.908,18	209.908,18	46.646,26	932.925,25	5%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	-	653.047,68	93.292,53	93.292,53	93.292,53	932.925,25	5%
<b>TOTALE PIANO OPERATIVO</b>	<b>-</b>	<b>5.052.861,08</b>	<b>6.732.852,56</b>	<b>6.732.852,56</b>	<b>139.938,79</b>	<b>18.658.505,00</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.