

Rete dei servizi di facilitazione digitale – Bilancio attività

FAQ incontro

Se uno ha iniziato prima del 18 dicembre deve comunque concludere il percorso anche per le facilitazioni effettuate dopo quella data?

Cosa succede ai servizi già rendicontati se il facilitatore non conclude?

- I facilitatori che hanno erogato servizi di facilitazione digitale prima del 18/12/2024 saranno tenuti, come specificato dall'Avviso Fase I, a frequentare i corsi attivati dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale. La formazione asincrona offerta dal Dipartimento è suddivisa in 7 corsi, ognuno dei quali è costituito a sua volta da diversi moduli; l'obbligo formativo si riterrà assolto con il completamento di almeno uno dei moduli di un corso.
- Per quanto riguarda i servizi rendicontati, in caso di mancato assolvimento del suddetto obbligo entro il termine delle attività (31/12/2025), non sarà possibile riconoscerne il rimborso.

Per quanto riguarda la frequenza dei corsi obbligatori per i facilitatori rimangono tali con scadenza al 31/12/25?

- Sono esonerati dall'obbligo di frequenza della formazione del DTD i facilitatori che hanno iniziato ad erogare i servizi di facilitazione dopo il 18/12/2024, data di approvazione dell'aggiornamento dell'Avviso. I facilitatori che alla data del 18/12 hanno già erogato i servizi sono tenuti a completare almeno uno dei moduli di un corso della formazione asincrona offerta dal Dipartimento, entro il termine delle attività progetto (31/12/2025).

Se un punto non ha più le condizioni per continuare (ad esempio per pensionamenti del personale) possiamo pubblicizzarlo come attivo?

- Il punto di facilitazione, una volta attivato, dovrà rimanere attivo almeno fino al termine della misura (31/12/2025). Pertanto, non sarà possibile rendere "non attivo" il punto, ma sarà consentito modificarne solo l'indirizzo.

Per quanto riguarda la modifica dell'indirizzo del punto di facilitazione: va richiesta via pec come fino ad ora, o si può comunicare direttamente da portale BES nella sezione della modifica dei punti di facilitazione?

- L'indirizzo di un **punto di facilitazione già attivo su BeS** non può essere modificato salvo presentazione di valide motivazioni tramite apposita comunicazione via pec all'indirizzo mail lavoro@pec.regione.lombardia.it. Una volta ricevuto il nulla osta da Regione Lombardia, l'assistenza tecnica di BeS provvederà a modificare a sistema l'indirizzo del punto. Se i punti modificati non vengono visualizzati nel menu a tendina durante la fase di erogazione del servizio, sarà necessario compilare tutti i campi obbligatori presenti nel sottomodulo "Punti di facilitazione". Una volta completata la compilazione, occorrerà cliccare sul pulsante "Conferma dati punti di facilitazione" per aggiornare il menu a tendina.

Il **punto di facilitazione inserito a sistema BeS** ma non ancora attivato **può sempre essere modificato autonomamente** seguendo la procedura descritta nel manuale BeS "Rete dei servizi di facilitazione digitale - Punti di facilitazione". In caso di difficoltà tecniche o impossibilità a modificare il punto autonomamente, è possibile contattare l'assistenza tramite la casella mail assistenza172@regione.lombardia.it.

Per quanto riguarda la FAD Asincrona relativa alla prima Fase i test finali di ognuno dei 5 moduli rimangono comunque obbligatori?

- Essendo la formazione asincrona offerta dal Dipartimento suddivisa in 7 corsi che sono costituiti a loro volta da diversi moduli ciascuno, l'obbligo per i facilitatori che hanno erogato servizi di facilitazione digitale prima del 18/12/2024, si riterrà assolto con il completamento di almeno uno dei moduli di un corso. Di conseguenza, **il mancato superamento del test finale NON influisce in alcun modo sulla rendicontazione dei servizi.**

Ci vengono finanziati i minorenni anche se firmano in modo olografico? Avete comunicato che ci sono dei problemi nella trasmissione delle informazioni da bes e facilita?

- **Si conferma che è stata introdotta la possibilità per i cittadini minorenni non muniti di CRS/CNS provvista di PIN di firmare il timesheet olograficamente.** Pertanto, per questo caso di esonero specifico per i minorenni, è riconosciuta la rendicontazione tramite il timesheet validato olograficamente.
- Le problematiche di caricamento dei dati da Bandi e Servizi a Facilita sono in corso di risoluzione.

Questo (tema obbligo formazione prima del 18.12) si applica anche ai facilitatori di partenariati che non hanno presentato domane solo per la prima fase ma non per la seconda fase?

- Si conferma che l'esonero dall'obbligo di frequenza della formazione del DTD **è esteso anche ai facilitatori inseriti da partenariati aderenti solo alla prima fase dell'Avviso** che hanno iniziato ad erogare i servizi di facilitazione dopo il 18/12/2024.

Il punto mobile del punto di facilitazione deve essere sviluppato nell'ambito di un certo numero di km o possiamo spaziare nella Regione in base ai contatti operativi dei partner?

- Si conferma che **non sono previsti vincoli di distanza o di collocazione geografica** per il posizionamento dei presidi di facilitazione mobili. Si precisa inoltre che, come da avviso, sono considerati presidi itineranti quelli 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. Non possono in alcun modo essere conteggiati come punti itineranti le iniziative stagionali od occasionali organizzate dai gestori dei presidi fissi in altri luoghi.

In generale, le regole della seconda fase valgono per tutti, anche per chi aveva presentato domanda solo per la prima? Ad esempio, i tutor di GOL possono ora divenire facilitatori in tutti i partenariati?

- Trattandosi di un aggiornamento dell'Avviso "Rete dei servizi di facilitazione digitale" – prima fase– di cui al D.D.S n. 5119 del 28/03/2024, quanto previsto da tale aggiornamento riguarda anche i partenariati ammessi ed attivati nell'ambito della prima fase, così come specificato dal testo dell'Avviso e dai relativi allegati.
- Con riferimento alla figura di facilitatore, si specifica che l'utilizzo di diverse risorse pubbliche per il finanziamento del progetto è ammissibile nei limiti del rispetto delle disposizioni in materia di doppio finanziamento. Pertanto, si richiede che la figura del facilitatore non coincida con il personale assunto tramite altri interventi a valere sul PNRR (a titolo esemplificativo e non esaustivo si cita la misura M5C1 Investimento 1.1 Potenziamento dei CPI e la figura del tutor finanziato dal Programma GOL) e interventi a valere su risorse pubbliche di alcun genere.

Spesso capita che anche per gli over 18 (inteso tutte le fasce d'età) abbiano la difficoltà di reperire spid (spesso è questo l'oggetto della facilitazione), CIE o CRS con pin. Anche in questi casi si potrebbe utilizzare la firma olografa per il timesheet?

- Si precisa che, come riportato dall'Avviso, la firma olografa è ammessa per fini rendicontativi esclusivamente in via residuale e sussidiaria **solo** nei seguenti casi, accertata l'impossibilità di utilizzo delle precedenti modalità (App FirmaLOM, SPID, CIE o CNS con pin):

- persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- persone con disabilità; o cittadini non italiani che non possono disporre di SPID, CIE o identità Eidas;
- minori che non sono muniti di CRS / CNS provvista di PIN.

In aggiunta, i casi di esonero dell'App FirmaLom/SPID/CIE/CNS sono da intendersi come condizioni non mutevoli nell'arco della durata del servizio di facilitazione cui l'utente parteciperà. Il facilitatore, una volta verificato che il cittadino rientri nelle casistiche di esonero succitate, dovrà procedere alla compilazione dell'Allegato A11

C'è possibilità di estensione del progetto eventualmente oltre dicembre 2025?

- Il termine delle attività progettuali è fissato dall'Amministrazione Titolare dell'intervento, ovvero il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, in accordo con la Commissione europea. Al momento, non è prevista alcuna previsione di proroga del termine delle attività progettuali.

È prevista una prosecuzione oltre il 2025 di progetti in linea con questo o un'azione che sia più strutturale in tema facilitazione digitale?

- Il termine delle attività progettuali è fissato dall'Amministrazione Titolare dell'intervento, ovvero il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, in accordo con la Commissione europea. Al momento, non è prevista alcuna previsione di proroga del termine delle attività progettuali.

Possibilità di prevedere che il cittadino possa beneficiare della Facilitazione 2 volte e non unatantum?

- Nell'ambito della presente misura, il cittadino può essere preso in carico una sola volta ed essere associato ad un solo paniere di servizi. Tuttavia, si precisa che **non è prevista alcuna limitazione all'erogazione di servizi aggiuntivi**, resta inteso che la spesa per l'erogazione di servizi non tracciati a sistema e che eccedano la soglia di 51,98 € per cittadino non potrà essere riconosciuta in fase di rendicontazione.

Attualmente i tutor di GOL possono diventare facilitatori?

- Con riferimento alla figura di facilitatore, si specifica che l'utilizzo di diverse risorse pubbliche per il finanziamento del progetto è ammissibile nei limiti del rispetto delle disposizioni in materia di doppio finanziamento. Pertanto, si richiede che la figura del facilitatore non coincida con il personale assunto tramite altri interventi a valere sul PNRR (a titolo esemplificativo e non esaustivo si cita la misura M5C1 Investimento 1.1 Potenziamento dei CPI e la figura del tutor finanziato dal Programma GOL) e interventi a valere su risorse pubbliche di alcun genere.

Come trasmettiamo a Regione il timesheet firmato olograficamente?

- Come riportato nel Manuale Bandi e Servizi "Rete dei servizi di facilitazione digitale – Erogazione servizi", pagina 18, *"nel caso di firma olografa o CNS con PIN, sarà necessario scaricare e ricaricare la documentazione a sistema dopo averla firmata"*.

Si chiede quindi la possibilità che le persone possano essere rendicontate almeno due volte tramite bandi e servizi in modo da poter rendicontare il lavoro svolto in maniera coerente rispetto alle ore spese dagli operatori.

- Nell'ambito della presente misura, il cittadino può essere preso in carico una sola volta ed essere associato a un solo paniere di servizi. Tuttavia, si precisa che **non è prevista alcuna limitazione all'erogazione di servizi aggiuntivi**, resta inteso che la spesa per l'erogazione di servizi non tracciati a sistema e che eccedano la soglia di 51,98 € per cittadino non potrà essere riconosciuta in fase di rendicontazione.

Io ho provato a fare una liquidazione ma riscontro problemi su BES. Abbiamo già aperto un ticket a cui hanno risposto con delle soluzioni che non hanno risolto il problema. Ho scritto anche ad Assistenza172 ma ad oggi non ho risolto ancora il problema. Come posso fare?

- La vostra richiesta è stata presa in carico e si stanno svolgendo le opportune verifiche. In caso di lungaggini, si invita a sollecitare per la risoluzione all'indirizzo mail bandi@regione.lombardia.it

Gentilissimi, anche noi abbiamo aperto una domanda di Liquidazione che ha presentato alcune problematiche, segnalato ad assistenza ma ad oggi non abbiamo avuto riscontro.

- La vostra richiesta è stata presa in carico e si stanno svolgendo le opportune verifiche. In caso di lungaggini, si invita a sollecitare per la risoluzione all'indirizzo mail bandi@regione.lombardia.it

Su bes è possibile aggiungere la possibilità di visionare il numero dei facilitati già realizzati?

- Al fine di visualizzare e conteggiare le domande di rendicontazione servizi presentate, è disponibile la funzione filtro. Nello specifico, è necessario filtrare l'item "Stato processo" per "Erogazione Servizi – Presentata" e compariranno tutte le domande rendicontate.

Io ho iniziato prima del 18/12 ma non ho ancora terminato il corso di formazione, posso comunque rendicontare e richiedere la liquidazione delle pratiche svolte?

- La domanda di liquidazione potrà comunque essere presentata a sistema. Tuttavia, fintanto che non si ha assolto all'obbligo formativo non sarà possibile ricevere il compenso. La formazione asincrona offerta dal Dipartimento è suddivisa in 7 corsi, ognuno dei quali è costituito a sua

volta da diversi moduli; l'obbligo formativo si riterrà assolto con il completamento di almeno uno dei moduli di un corso.

La liquidazione, quindi, arriverà dopo il 31/12/25 o, comunque, dopo la certificazione di fine formazione?

- Il riconoscimento del contributo avverrà una volta che si ha assolto all'obbligo formativo previsto dalla prima edizione del bando per le attività svolte dai soli facilitatori che hanno erogato i servizi prima della data del 18/12/2024. Essendo la formazione asincrona offerta dal Dipartimento suddivisa in 7 corsi che sono costituiti a loro volta da diversi moduli ciascuno, tale obbligo si riterrà assolto con il completamento di almeno uno dei moduli di un corso.

È possibile avere questo report dello stato di avanzamento della formazione dei Facilitatori, di cui parla il dott. Fiori?

- In caso di necessità, Regione Lombardia predisporrà una reportistica apposita da trasmettere a ciascun partenariato.

Un nostro facilitatore ha lasciato il posto di lavoro a ottobre scorso senza aver concluso la formazione asincrona e non abbiamo modo di rintracciarlo. Le domande di facilitazione da lui caricate come vengono trattate?

- Al momento non è possibile richiedere il riconoscimento del contributo se non si ha assolto all'obbligo di formazione previsto dalla prima edizione dell'Avviso. Essendo la formazione asincrona offerta dal Dipartimento suddivisa in 7 corsi che sono costituiti a loro volta da diversi moduli ciascuno, tale obbligo si riterrà assolto con il completamento di almeno uno dei moduli di un corso.

Riguardo a GOL si intende che non vi può essere sovrapposizione sul beneficiario, corretto?

- Con riferimento alla figura di facilitatore, si specifica che l'utilizzo di diverse risorse pubbliche per il finanziamento del progetto è ammissibile nei limiti del rispetto delle disposizioni in materia di doppio finanziamento. Pertanto, si richiede che la figura del facilitatore non coincida con il personale assunto tramite altri interventi a valere sul PNRR (a titolo esemplificativo e non esaustivo si cita la misura M5C1 Investimento 1.1 Potenziamento dei CPI e la figura del tutor finanziato dal Programma GOL) e interventi a valere su risorse pubbliche di alcun genere.
- Per quanto riguarda invece i soggetti destinatari, è possibile erogare e rendicontare i servizi di facilitazione digitale a favore di un utente GOL. Come riportato dall'Avviso, si ricorda che le classi di destinatari più sensibili da intercettare sono:

- cittadini residenti o domiciliati sul territorio regionale con nessuna o bassa competenza digitale;
- giovani (in particolare: NEET, giovani da famiglie con basso livello di istruzione e/o basso reddito);
- anziani (over 65);
- disoccupati, inoccupati o inattivi;
- persone in cerca di occupazione, iscritti al collocamento mirato e presi in carico dai servizi per l'impiego e/o dai servizi sociali territoriali specializzati non coinvolti in altre misure regionali aventi ad oggetto percorsi inerenti alla diffusione delle competenze digitali;
- persone in carico/segnalati dai servizi sociali/sociosanitari;
- residenti di cittadinanza straniera;
- domiciliati di cittadinanza straniera;
- lavoratori fragili e vulnerabili o con minori possibilità occupazionali.

Le attività di facilitazione rese prima del 18.12 sono liquidate e pagate al momento del completamento della formazione del facilitatore, è corretto?

- Il riconoscimento del contributo avverrà una volta che si ha assolto all'obbligo formativo previsto dalla prima edizione del bando per le attività svolte dai soli facilitatori che hanno erogato i servizi prima della data del 18/12/2024. Essendo la formazione asincrona offerta dal Dipartimento suddivisa in 7 corsi che sono costituiti a loro volta da diversi moduli ciascuno, tale obbligo si riterrà assolto con il completamento di almeno uno dei moduli di un corso.

Le attività di facilitazione rese dopo il 18.12 da parte di FACILITATORE CHE NON HA SVOLTO ATTIVITÀ DI FACILITAZIONE PRIMA DEL 18.12 e che non è più tenuto allo svolgimento del corso sono liquidate e pagate contestualmente alla richiesta DI LIQUIDAZIONE?

- A seguito della presentazione della domanda di liquidazione, verrà effettuata la verifica di pagabilità da parte della Unità Organizzativa Regole e Controlli della Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro.

Le verifiche di pagabilità della domanda di liquidazione hanno l'obiettivo di verificare la conformità delle operazioni e la regolarità finanziaria, in termini di ammissibilità della spesa inserita nella domanda di liquidazione, rispetto dei massimali previsti, ammissibilità del periodo

temporale in cui i servizi spese sono stati realizzati, correttezza della documentazione probante le attività realizzate.

Le suddette verifiche di pagabilità possono realizzarsi tramite specifici controlli automatici effettuati con l'ausilio dei sistemi informativi regionali.

In ogni caso si specifica che la liquidazione può avvenire soltanto a seguito del completamento della verifica amministrativo-contabile. Fino a quando non viene ultimata l'attività di controllo, il credito difetta infatti del requisito della certezza e della liquidità. Per gli stessi motivi non è ammessa la cessione di credito.

Ove opportuno Regione Lombardia si riserva la facoltà di richiedere ai beneficiari i chiarimenti e le integrazioni che si rendessero necessari; i soggetti beneficiari sono tenuti a rispondere nei termini di 15 giorni solari dalla data della richiesta di integrazione documentale inviata tramite piattaforma online "Bandi e Servizi".

La mancata risposta del soggetto richiedente, nel termine sopra riportato, dalla data della richiesta costituisce causa di non ammissibilità della domanda di liquidazione.

Nel caso in cui i documenti oggetto di integrazione risultino ancora incompleti, l'Ente potrà eccezionalmente procedere ad una seconda richiesta di integrazione documentale, assegnando un ulteriore termine perentorio di 15 giorni solari.

Le integrazioni finalizzate a chiarimenti, riguardo alla documentazione presentata per la pagabilità, devono pervenire entro e non oltre 15 giorni solari dalla data della richiesta. Esclusivamente in tali casi, la mancata risposta entro il termine potrà comportare, in relazione alla gravità dell'omissione documentale, decurtazioni fino alla decadenza totale dal contributo.

La liquidazione del finanziamento avverrà entro 60 giorni dalla data di conclusione dei suddetti controlli (verifica della documentazione presentata).