

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

Missione 1- Componente 1 – Asse 1 - Misura 1.7.2 “Rete di servizi di
facilitazione digitale”

ALLEGATO A16 - AGGIORNAMENTO LINEE GUIDA PER I FACILITATORI DIGITALI

Indice

Premessa	3
1. Il Facilitatore	4
2. Le attività	5
3. I punti di Facilitazione	6
4. La gestione dell'utente	8
4.1 Step 1: Profilazione del cittadino in BeS	8
4.2 Step 2: Erogazione dei servizi	9
4.3 Step 3: Registrazione su BeS delle attività erogate	9
Step 3.1: Timesheet elettronico	10
4.4 Step 4: Validazione del timesheet elettronico	10
5. Facilita	9
6. Norme di comportamento del facilitatore	11
6.1 La fase preliminare	12
6.2 La facilitazione	12
7. La formazione del facilitatore	14
8. Rispetto della normativa privacy	15

Premessa

Con il D.D.S n. 5119 del 28/03/2024, Regione Lombardia ha approvato l'**Avviso pubblico "Rete di servizi di facilitazione digitale"** per sostenere efficacemente l'inclusione digitale, riducendo contestualmente il digital divide tra le diverse fasce della popolazione.

L'obiettivo generale dell'intervento 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 offerti dalle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione, e delle prestazioni digitali offerte dai soggetti privati. Considerando il target di cittadini da facilitare assegnato a Regione Lombardia e gli standard previsti di erogazione dei servizi, **il presente documento definisce le attività gestionali in capo ai facilitatori digitali** operanti all'interno dei punti di facilitazione, nell'ottica di prestare una concreta e completa assistenza ai destinatari della misura. Vengono contestualmente stabilite le attività in capo ai facilitatori propedeutiche alla rendicontazione dei servizi erogati.

1. Il facilitatore

Il facilitatore digitale è una figura operativa all'interno di ciascun punto di facilitazione attivo in Regione Lombardia che ha il compito principale di **assistere, supportare e orientare i cittadini**, individuandone le specifiche esigenze in termini di fruizione dei servizi digitali. Il facilitatore, tra le varie mansioni di sua competenza, ha anche il compito di sostenere i cittadini, destinatari della misura, nell'accedere ai servizi pubblici digitali, unitamente a quelli offerti da soggetti privati. Inoltre, è chiamato ad accompagnare i cittadini alla fruizione degli applicativi digitali di base, da smartphone o da PC, sensibilizzandoli in merito alle buone pratiche di sicurezza informatica. È altresì compito del facilitatore somministrare questionari che rilevino le caratteristiche degli utenti, dei servizi erogati e dell'esperienza, in ottica di monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi della misura.

Data questa configurazione, **il facilitatore digitale è necessariamente una persona consapevole del positivo impatto che l'uso della tecnologia può avere sulla vita dei cittadini** che si rivolgono ai punti di facilitazione per usufruire dei servizi previsti. La comunicazione efficace e semplice, unita ad una solida competenza in ambito digitale, rappresenta la base esperienziale sulla quale agire per la definizione di percorsi di inclusione digitale. Inoltre, il facilitatore dovrà essere in grado di comprendere le diverse esigenze d'apprendimento digitale dei cittadini. Vi saranno infatti sia persone non ancora digitalmente alfabetizzate, che utenti già digitalmente formati ma intenzionati a sviluppare alcune competenze in modo specifico.

Fatte queste premesse, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani e in conformità con le disposizioni delle Linee Guida del PNRR, i facilitatori sono:

- lavoratori dipendenti, a tempo determinato/indeterminato degli enti appartenenti al partenariato, nel limite previsto dalla Circolare n.4/2022 della Ragioneria Generale dello Stato;
- lavoratori dipendenti assunti a tempo determinato e/o consulenti/collaboratori esterni, nel limite previsto dalla Circolare n.4/2022 della Ragioneria Generale dello Stato;
- volontari degli enti appartenenti al partenariato o studenti universitari.

Si specifica che **non potranno essere in alcun modo facilitatori il personale assunto a valere su altri interventi finanziati da risorse pubbliche** (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano i soggetti ingaggiati tramite la misura PNRR M5C1 Investimento 1.1 Potenziamento dei CPI).

Prima dell'attivazione dei punti di facilitazione sulla piattaforma Bandi e Servizi (di seguito BeS), il capofila dovrà comunicare a Regione Lombardia i nominativi dei facilitatori a essi associati compilando l'apposito file excel "Avvio punti di facilitazione" e tramettendolo tramite pec all'indirizzo mail lavoro@pec.regione.lombardia.it, al fine di consentirne il censimento sul portale Facilita prima dell'inizio dell'erogazione dei servizi. Durante tutta la durata del progetto, sarà possibile aggiungere nuovi facilitatori ai punti già attivi, aggiornando il file excel "Avvio punti di facilitazione" e trasmettendolo all'indirizzo mail assistenza172@regione.lombardia.it.

La sostituzione o l'eliminazione di un facilitatore già associato a un punto attivo potrà avvenire solo per comprovate motivazioni, che dovranno essere comunicate tempestivamente a Regione Lombardia sempre tramite l'indirizzo lavoro@pec.regione.lombardia.it.

2. Le attività

I servizi erogati dal soggetto facilitatore sono rivolti a tutte le persone con età maggiore di 16 anni e residenti o domiciliate sul territorio regionale, con nessuna o bassa competenza digitale, ai fini di favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie.

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

- la **formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione)**, erogata in modalità sincrona, in presenza e/o da remoto, su prenotazione e/o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati;
- il **tutoraggio e l'accompagnamento individuale** (asincrono e da remoto) per l'accompagnamento dei cittadini nello svolgimento dei corsi formativi sulle competenze digitali ed è finalizzato a favorire l'alfabetizzazione dei cittadini attraverso interventi di educazione digitale;
- il **tutoraggio e l'accompagnamento di gruppo**, offerto in modalità sincrona e da remoto, sempre con lo scopo di accompagnare i cittadini nello svolgimento dei corsi formativi sulle competenze digitali;
- la **formazione in gruppi** (sincrona e in presenza) per la partecipazione a micro-corsi utili a supportare i cittadini anche con applicazioni pratiche, laboratoriali ed esercitazioni, per la risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti richiesti.

Inoltre, tra le attività del facilitatore rientrano anche mansioni come:

- l'**individuazione delle esigenze dei singoli cittadini** in merito all'uso dei servizi digitali e di Internet in generale, tramite il supporto e l'affiancamento del singolo nel fruire dei servizi digitali pubblici e privati;
- la guida nella **verifica dei fabbisogni individuali** di competenza;
- l'**accoglienza** e l'esposizione degli obiettivi e delle possibilità offerte dalla misura;

- l'eventuale presentazione del **sistema di prenotazione del servizio** attraverso gli strumenti a disposizione (ad esempio attraverso un numero di telefono dedicato, un'e-mail, un sistema di messaggistica istantanea o di prenotazione online);
- la **raccolta dei dati** sui servizi e sui cittadini che ne usufruiscono;
- la **comunicazione** e la **promozione** della misura (ad esempio sui servizi digitali che ciascun ente mette a disposizione anche in sinergia con altri soggetti);
- la **pianificazione di corsi** e altre attività in coordinamento con gli attori del territorio;
- il **coordinamento** di altri facilitatori operanti presso i punti del partenariato;
- la partecipazione a una **community**.

3. I punti di facilitazione

Il punto di facilitazione digitale è **la sede fisica in cui opera il facilitatore digitale**, parte di una rete nazionale omogenea, identificabile tramite i loghi forniti dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) a Regione Lombardia per la corretta diffusione nel territorio.

I punti sono situati in luoghi facilmente accessibili, come CPI, centri di formazione, biblioteche, scuole, sedi di associazioni, centri per anziani, centri giovanili e culturali, parrocchie e spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli per l'erogazione dei servizi digitali (ad esempio, URP, CUP, CAF, centri per l'impiego). Possono anche essere itineranti/mobili, garantendo comunque l'attrezzatura e la connettività necessarie, proprio come i presidi stabili.

Ogni punto digitale, che sia fisso o itinerante, deve **disporre di attrezzature logistiche e tecnologiche adeguate alle attività**, compresi arredi idonei e una connessione Internet. Deve essere equipaggiato con almeno due postazioni, anche mobili, complete di videocamera, microfono e accesso a dispositivi per stampa e scansione, preferendo l'uso di software open source.

Per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale, è necessario utilizzare locali idonei e dotati di attrezzature adeguate, come impianti audio e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche, forniti da enti pubblici o privati coinvolti nella rete per lo svolgimento delle attività.

Ogni punto di facilitazione digitale deve essere **strettamente collegato con gli altri punti sul territorio**, sia già attivi che in fase di realizzazione, da parte della stessa Regione di altri enti pubblici, con il supporto del terzo settore o di operatori privati. Questo per coordinare gli sforzi verso obiettivi comuni, garantire la massima capillarità dell'intervento e risposte coerenti alle esigenze dei cittadini.

Presso ogni punto di facilitazione digitale deve essere previsto almeno il servizio di facilitazione, con un orario di apertura che consenta un facile accesso ai cittadini e prevedendo altresì **la presenza di almeno**

un facilitatore. Per ogni punto, è possibile stabilire autonomamente gli orari, in linea con le indicazioni della Regione, comunicandoli in modo chiaro e trasparente. Una volta attivato, il punto di facilitazione dovrà rimanere attivo fino al termine della Misura. Pertanto, non sarà possibile rendere il punto “non attivo”, ma potrà essere modificato solo l’indirizzo, inoltrando una richiesta tramite pec all’indirizzo mail lavoro@pec.regione.lombardia.it e fornendo adeguate motivazioni.

4. L’abilitazione del facilitatore sui sistemi

Per poter svolgere correttamente la propria attività e registrarne i relativi esiti, il facilitatore dovrà essere abilitato a operare su **due differenti sistemi**: il primo in capo al Dipartimento per la Trasformazione Digitale, *Facilita*; il secondo in capo a Regione Lombardia, *BeS*.

Per quanto riguarda **l’abilitazione al primo sistema, Facilita**, Regione Lombardia, contestualmente alla trasmissione da parte del capofila a lavoro@pec.regione.lombardia.it del file excel compilato per il censimento dei punti attivati e dei rispettivi facilitatori, provvederà ad accreditare il facilitatore sul sistema stesso. Successivamente, l’autenticazione avverrà mediante i seguenti passaggi:

- Il facilitatore riceverà una e-mail da parte del Dipartimento per la Trasformazione Digitale con tutte le istruzioni necessarie per effettuare il primo log-in e i rispettivi contatti di assistenza qualora si verificassero dei problemi;
- Mediante il link contenuto nell’e-mail inviata precedentemente, il facilitatore potrà procedere con il primo log-in in piattaforma tramite SPID o CIE;
- Per creare il proprio profilo, il facilitatore dovrà compilare i campi vuoti inserendo:
 - Nome;
 - Cognome;
 - Codice Fiscale;
 - E-mail;
 - Telefono;
 - Posizione lavorativa.

Terminata la procedura, il facilitatore potrà accedere ogniqualvolta sarà necessario su *Facilita* sempre tramite SPID o CIE.

Per quanto riguarda **l’abilitazione al secondo sistema, BeS**, il facilitatore dovrà, innanzitutto, accedere alla piattaforma e registrarsi inserendo i dati richiesti come persona fisica. Successivamente, il capofila potrà abilitarlo a registrare l’erogazione dei servizi di facilitazione seguendo la procedura descritta nel ***Manuale “Delega facilitatori digitali”*** messo a disposizione da Regione Lombardia.

5. La gestione dell'utente

Nell'ambito della gestione dell'utente, la piattaforma applicativa da utilizzare per l'erogazione e la registrazione delle attività del facilitatore è BeS raggiungibile tramite il l'indirizzo web www.bandiregione.lombardia.it. L'inserimento dei dati è a cura del facilitatore digitale, il quale, a seguito della delega a sistema conferita dal capofila, opererà sulla piattaforma BeS al fine di tracciare il target raggiunto e i servizi erogati come presentato di seguito.

Prima di iniziare con le attività, il facilitatore dovrà assicurarsi che il cittadino che intende ricevere i servizi di facilitazione digitale non sia già stato preso in carico da un altro ente. A tale scopo, il facilitatore dovrà simulare la creazione di un servizio sulla piattaforma Facilita, senza però confermare a sistema l'erogazione del servizio. Nel caso in cui il codice fiscale inserito risulti già presente nella piattaforma, non sarà possibile rendicontare alcun servizio ad esso associato. Successivamente, dovrà procedere con il medesimo controllo sulla piattaforma regionale BeS. In questo caso, se il codice fiscale inserito risulta già presente sul sistema, non sarà possibile proseguire con la creazione del servizio e con la compilazione del relativo questionario.

Una volta verificata l'assenza del codice fiscale su entrambe le piattaforme, **il facilitatore potrà procedere con l'erogazione dei servizi attenendosi ai seguenti step** per registrare a sistema le proprie attività ai fini rendicontativi.

4.1 Step 1: Profilazione del cittadino in BeS

Il facilitatore effettua la **profilazione in BeS del cittadino** tramite apposito questionario, inserendo a sistema i seguenti dati (sezione *Anagrafica*):

- Codice fiscale;
- Nome;
- Cognome;
- Sesso;
- Fascia di età;
- Titolo di studio (selezionare il livello d'istruzione più alto raggiunto);
- Stato Occupazionale;
- Data di nascita;
- Cittadinanza;
- Provincia di Domicilio;
- Indirizzo E-mail;
- Recapito del Cellulare.

4.2 Step 2: Erogazione dei servizi

Terminata la compilazione dell'anagrafica, il facilitatore, sulla base delle esigenze riscontrate dallo specifico target, inizia l'effettiva erogazione dei servizi.

Può **condividere i contenuti a supporto della facilitazione disponibili online**, selezionandoli sia tra le pillole formative/informative messe a disposizione da Regione Lombardia (**prodotti formativi/informativi**) sia tra i contenuti formativi offerti dai partenariati stessi.

Al fine di **certificare le competenze di base acquisite** dai cittadini a seguito della facilitazione/formazione e di **uniformarne gli esiti**, il facilitatore ha la possibilità di rilasciare, tramite apposito ente (che rispetti i requisiti come da bando), il cosiddetto **Open badge** per il quale Regione Lombardia concede un rimborso aggiuntivo.

Qualora il cittadino desideri fruire di servizi aggiuntivi, il facilitatore valuterà se procedere all'erogazione. Resta inteso che la spesa per la fruizione dei servizi non tracciata a sistema, eccedenti la soglia di 51,98 € per cittadino, non potrà in nessun modo essere rendicontata.

4.3 Step 3: Registrazione su BeS delle attività erogate

Per completare la parte a sistema inerente al servizio fruito (sezione *Erogazione dei servizi*), per prima cosa sarà **necessario selezionare il paniere di servizi** erogato tra quelli previsti nell'ambito della misura e definiti nell'Allegato 6 del bando, ovvero:

- **Paniere di servizi 1 – Facilitazione** | Composto da 20 minuti di accoglienza e prima informazione (in presenza) e un'ora di facilitazione individuale (in modalità sincrona, o in presenza o da remoto);
- **Paniere di servizi 2.a – Tutoraggio e accompagnamento individuale** | Formato da 15 minuti di accoglienza e prima informazione (in presenza) e un'ora di tutoraggio erogato da remoto e in modalità asincrona;
- **Paniere di servizi 2.b – Tutoraggio e accompagnamento in gruppo** | Costituito da 10 minuti di accoglienza e prima informazione e due ore di accompagnamento erogato in modalità sincrona, da remoto e in gruppo;
- **Paniere di servizi 3 – Formazione in gruppi** | Composto da un'ora e mezza di formazione in gruppo erogata in modalità sincrona e in presenza.

Per i panieri 2.b e 3 si specifica che, per il riconoscimento in fase di rendicontazione del gruppo, è necessario che esso sia composto da un minimo di 4 persone.

Selezionato il paniere, il facilitatore dovrà compilare la parte di sistema per tutti questi item:

- Punto di facilitazione dove si sono erogati i servizi;

- Indicazione se il cittadino aveva già usufruito di servizi di facilitazione digitale al di fuori della Misura 1.7.2 (e in caso affermativo specificare quali);
- Timesheet per ogni servizio che costituisce il paniere scelto;
- Rilascio o meno dell'Open badge;
- Questionario di feedback del cittadino rispetto al servizio ricevuto.

Step 3.1: Timesheet elettronico

Il timesheet elettronico è il documento individuato da Regione Lombardia come giustificativo di spesa. Dunque, ai fini rendicontativi, è il documento che certifica l'attività svolta e che ne permette la liquidazione nell'ambito della misura 1.7.2. Sul sistema BeS, il **timesheet elettronico** prevede la conferma da parte del facilitatore dei seguenti dati precompilati a sistema:

1. Servizio offerto, collegato al paniere scelto;
2. Durata oraria, prestabilita per ogni servizio che compone il paniere;
3. Importo riconosciuto, calcolato automaticamente sulla base delle UCS.

È invece necessario che il facilitatore inserisca le seguenti informazioni:

- a) Data di erogazione del servizio;
- b) Modalità di erogazione;
- c) Competenze trattate di primo livello;
- d) Competenze trattate di secondo livello.

4.4 Step 4: Validazione del timesheet elettronico

Terminata anche la compilazione di questa sezione, **è necessario**, al fine di rendicontare i servizi erogati, **che il cittadino validi**, nelle modalità previste dal bando, **il timesheet generato a sistema**. Le modalità di validazione previste sono:

- **In via preferenziale**, l'utilizzo dell'App FirmaLom, per la quale è sufficiente l'accesso mediante SPID livello 2 o tramite CIE;
- CRS/CNS provvista di PIN, firmando il documento in formato elettronico;
- Esclusivamente in via residuale e sussidiaria tramite firma olografa.

Si precisa che, qualora si sia indicata come modalità di firma quella olografa, il facilitatore sarà obbligato a specificare a quali categorie di soggetti - che da bando possono beneficiare di questa deroga - appartiene il cittadino, sottoscrivendo apposita autodichiarazione e allegando altresì la carta d'identità. Tali categorie sono:

- persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;

- persone con disabilità;
- cittadini non italiani che non possono disporre di SPID, CIE o identità eIDAS;
- minori non muniti di CRS/CNS con PIN Attivo.

Inoltre, sarà sempre cura del facilitatore caricare a sistema il timesheet firmato dal cittadino.

Per ultimo, si consiglia di formare gruppi di cittadini la cui modalità di firma del Timesheet sia omogenea al solo fine di agevolare i processi di rendicontazione e liquidazione, limitatamente ai panieri contenenti servizi di gruppo.

6. Norme di comportamento del facilitatore

Il facilitatore si rivolge a tutte le persone di età superiore o uguale a 16 anni, residenti o domiciliati sul territorio regionale, con particolare attenzione a coloro che hanno competenze digitali nulle o basse, offrendo un servizio di facilitazione personalizzato e integrato. È prevista la possibilità di focalizzarsi su specifiche fasce della popolazione.

1. **Anziani (over 65)** - Questo gruppo è spesso meno abile nell'uso delle tecnologie moderne e può preferire canali di comunicazione tradizionali come il telefono e la posta. Solitamente rappresentano un target difficile da coinvolgere, poiché vivono con frustrazione l'apprendimento di nuovi strumenti, che non fanno parte della loro quotidianità e generano insicurezza. È fondamentale saper mettere a proprio agio questi utenti;
2. **Giovani con basso livello di istruzione e/o basso reddito** - Giovani provenienti da famiglie con risorse finanziarie limitate o con un livello di istruzione inferiore. Questo gruppo tende ad adottare canali digitali e può essere motivato da opportunità economiche, formative o di apprendimento. La comunicazione deve essere semplice e diretta;
3. **Cittadini con residenza straniera** - Per gli individui con cittadinanza straniera, le motivazioni possono includere servizi di integrazione e supporto nelle procedure di richiesta di assistenza;
4. **Persone con disabilità motoria o altre disabilità** - È essenziale garantire l'accessibilità fisica e digitale dei servizi. Le motivazioni derivano dalla promozione dell'indipendenza e dalla partecipazione attiva nella società;
5. **Persone in cerca di occupazione** - Individui che cercano attivamente opportunità di lavoro. È importante assisterli nella ricerca di informazioni sulle posizioni disponibili, attraverso i siti web delle agenzie per l'impiego o i servizi online dedicati.

Comprendere le diverse fasce di popolazione, i loro comportamenti e le reti di supporto è fondamentale per sviluppare strategie che soddisfino le loro esigenze e riducano le disuguaglianze nelle competenze digitali e nell'accesso ai servizi. Per aiutare efficacemente questi gruppi, sono importanti i seguenti fattori:

- **Ascolto attivo:** mostrare attenzione e interesse senza giudizio, riformulando quanto ascoltato;
- **Domande:** porre domande aperte e chiuse per comprendere meglio le esigenze individuali;
- **Linguaggio del corpo:** evitare posture chiuse e dimostrare apertura e garbo;
- **Pazienza:** rassicurare e apprezzare i piccoli progressi, ripetendo concetti se necessario;
- **Empatia:** comprendere i bisogni senza preconcetti e affiancare il discente fino all'autonomia.

6.1 La fase preliminare

La fase preliminare include passaggi iniziali finalizzati ad instaurare un'interazione efficace e positiva con un individuo o un gruppo, quali:

1. **Creare una condizione favorevole:** stabilire un ambiente accogliente e ospitale, sia fisico che virtuale, per mettere a proprio agio gli utenti;
2. **Salutare cordialmente:** un saluto amichevole, con un sorriso o una stretta di mano, aiuta a rompere il ghiaccio e a creare un clima di rispetto reciproco;
3. **Raccogliere informazioni:** dopo il saluto iniziale, raccogliere le informazioni necessarie per inquadrare il servizio e registrare l'utente;
4. **Capire bisogni e interessi:** ascoltare attivamente per comprendere i bisogni, interessi e obiettivi della persona, ponendo domande e mostrando empatia.

6.2 La facilitazione

La facilitazione è un processo che guida e supporta individui o gruppi nell'acquisizione di competenze per risolvere problemi in modo efficace e partecipativo. Si consiglia di seguire questi passaggi:

1. **Spiegare gli obiettivi:** illustrare chiaramente gli obiettivi del processo di facilitazione e i suoi limiti, aiutando i cittadini a comprendere il fine e l'importanza del percorso;
2. **Mostrare le operazioni:** dimostrare come eseguire le operazioni o affrontare i problemi in modo pratico, utilizzando termini chiari e rispettando la privacy del cittadino;
3. **Far provare senza interferire:** consentire ai cittadini di provare da soli, acquisendo esperienza pratica e autonomia;
4. **Incoraggiare la risoluzione del problema:** incoraggiare i cittadini a impegnarsi nella risoluzione dei problemi, rispondendo alle domande senza risolvere i problemi al loro posto;

5. **Correggere eventuali errori:** fornire correzioni e suggerimenti costruttivi per aiutare i cittadini a riconoscere e imparare dagli errori;
6. **Ripetere l'azione:** incoraggiare la ripetizione delle azioni o dei processi per consolidare le competenze acquisite;
7. **Dare un feedback:** offrire feedback sui risultati ottenuti, riconoscendo i progressi e identificando aree di miglioramento, e orientare sui percorsi formativi disponibili per ulteriori approfondimenti.

La facilitazione include l'erogazione di corsi in presenza e da remoto. Questi ultimi possono essere sincroni, come webinar, o asincroni, accessibili in qualsiasi momento tramite registrazioni e contenuti di e-learning (come le pillole formative messe a disposizione da Regione Lombardia precedentemente citate).

Il facilitatore digitale definisce i temi dei corsi e li propone proattivamente. La progettazione di un corso include:

1. **Definire l'ambito e gli obiettivi** - Stabilire il tema, il target e gli obiettivi del corso, basandosi su richieste frequenti e confronti con stakeholder;
2. **Stabilire gli obiettivi formativi** - Chiarire le conoscenze e abilità da sviluppare, rendendole osservabili e misurabili;
3. **Scegliere la metodologia didattica** - Selezionare la metodologia adatta agli obiettivi e destinatari, considerando risorse e familiarità con strumenti digitali;
4. **Predisporre il programma didattico** - Definire durata (tenendo in considerazione la durata minima prevista per ogni servizio del paniere selezionato), contenuti, docenti e strumenti di verifica dell'apprendimento;
5. **Verifiche dell'apprendimento** - Utilizzare quiz ed esercizi per valutare le conoscenze acquisite;
6. **Valutazione del gradimento** - Raccogliere feedback attraverso questionari per migliorare l'offerta formativa;
7. **Materiali didattici** - Preparare materiali coerenti con gli obiettivi e la metodologia didattica;
8. **Iscrizione e registrazione** - Gestire le iscrizioni e tracciare le presenze;
9. **Comunicazione** - Promuovere il corso informando su argomenti, obiettivi, date e modalità di iscrizione;
10. **Feedback** - Fornire riscontri sui risultati, riconoscendo i progressi e suggerendo miglioramenti;
11. **Supporto continuo** - Offrire assistenza durante e dopo il corso, favorendo la socializzazione tra discenti per lo scambio di conoscenze.

7. La formazione del facilitatore

Il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, per permettere a tutti gli individui presenti negli elenchi, indipendentemente dal profilo di competenze individuale, di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono dei servizi, predispone percorsi formativi volti a sviluppare:

- 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;
- competenze per i cittadini come descritte nel quadro europeo delle competenze digitali 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 capofila aderente alla seconda edizione del Bando, contestualmente alla compilazione del file excel inerente all'attivazione dei nuovi punti e l'associazione dei rispettivi facilitatori, potrà altresì indicare quali di loro sono interessati a frequentare la formazione messa a disposizione dal Dipartimento. Al contrario, si specifica che, per i soli partenariati aderenti al primo Avviso, la formazione erogata dal DTD è obbligatoria, dunque, in questo caso, i nominativi di **tutti i facilitatori** indicati nel file excel e associati ai punti attivati dovranno partecipare ai corsi formativi del Dipartimento. A seguito della ricezione del file excel, sarà Regione Lombardia che, in qualità di Soggetto Attuatore della misura, si attiverà per trasmettere l'elenco al Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Successivamente, il Dipartimento inserisce i nominativi all'interno di classi composte da circa 200 persone al fine di avviarli ad un percorso formativo multidisciplinare. Tale percorso si compone di una serie di lezioni da seguire da remoto (webinar) e contenuti in autoapprendimento che i facilitatori possono seguire durante la propria esperienza di facilitazione. Coloro i quali hanno già ricevuto l'iscrizione ad una edizione e hanno completato la registrazione, possono trovare i materiali formativi e le registrazioni delle lezioni relativi alla propria classe o edizione sulla piattaforma Facilita. Si segnala, inoltre, che la piattaforma per la formazione e-learning è accessibile previo completamento dell'iscrizione. Il facilitatore che non ha completato la registrazione assegnatagli entro i termini indicati nella comunicazione pervenuta via e-mail, riceverà due ulteriori inviti ad altrettante nuove edizioni. Qualora il facilitatore non risponda ai solleciti, la mancata adesione verrà comunicata ai referenti regionali.

La **formazione sincrona** si caratterizza per un modulo di avvio di due ore e da cinque webinar di quattro ore ciascuno nelle quali il discente affronta le seguenti tematiche: "PA e ruolo del facilitatore"; "Facilitazione digitale"; "DigComp 2.2 e DigCompEdu".

La **formazione asincrona**, invece, tratta i seguenti ambiti: “DigComp 2.2 articolato in cinque corsi”, inerenti alle aree di competenza del DigComp 2.2; “Contesto PA e facilitazione”; “Competenze metodologiche e di processo formativo”. Per ciascuno dei cinque corsi relativi agli ambiti di competenza DigComp, è previsto un test di ingresso necessario a valutare il livello di competenze digitali dei facilitatori. Inoltre, al termine di ciascuno dei cinque corsi DigComp è prevista una verifica dell'apprendimento che, se superata, consente al facilitatore di entrare in possesso dei requisiti per poter accedere alla prova online per il rilascio facoltativo della certificazione delle competenze DigComp 2.2. È prevista l'ammissione alla Certificazione delle competenze digitali DigComp User per massimo 2 facilitatori per punto.

Il facilitatore, appartenente al partenariato che ha aderito alla prima edizione del Bando, **deve obbligatoriamente** frequentare i suddetti corsi per il monte ore necessario indicato a seguito del test iniziale. È obbligatorio conseguire l'attestato di completamento per ogni modulo erogato. Il conseguimento di tali attestati di completamento deve avvenire necessariamente entro la fine delle attività prevista per il 31/12/2025. Si precisa che il facilitatore può completare i corsi attivati dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale anche successivamente all'avvio delle attività di facilitazione, ma entro il termine delle attività fissato al 31/12/2025.

Per ulteriori dettagli sui contenuti specifici previsti dalle due tipologie di formazione (sincrona e asincrona), si rimanda alle indicazioni fornite dal DTD.

8. Rispetto della normativa privacy

Dato che nell'ambito di questa misura il facilitatore gestisce dati sensibili dei cittadini è obbligatorio che quest'ultimo agisca in ottemperanza alla vigente normativa sulla protezione dei dati personali e, in particolare, al Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali 2016/679, il d.lgs. 30/06/2003 n. 196 e successive modifiche e integrazioni, come modificato da ultimo dal d.lgs. 10/08/2018 n. 101.

A tal proposito, Regione Lombardia ha predisposto **due apposite Informative privacy** (la prima per il beneficiario e la seconda per il destinatario) per le quali il facilitatore è obbligato ad attenersi strettamente al fine di un corretto svolgimento delle proprie mansioni.

9. Sintesi delle procedure

Al fine di riassumere tutti i passaggi amministrativi che il facilitatore o il capofila devono effettuare per erogare i servizi di facilitazione digitale e registrarne i rispettivi esiti correttamente, si riporta nella figura sottostante una timeline degli step operativi e una tabella che risponde alle domande procedurali più frequenti.

Per tutte le ulteriori indicazioni tecniche in merito alle modalità esecutive da seguire sui sistemi informativi, si invita a prendere visione dei ***Manuali dei sistemi informativi*** messi a disposizione da Regione Lombardia.

Figura 1 - Timeline dei principali step operativi da seguire



Tabella 1 - Come fare per

Come attivare un nuovo punto	
Risposta	Cosa fare
<p>Il punto di facilitazione può essere attivato direttamente dall'ente capofila tramite l'apposita maschera "Punti di facilitazione" sul sistema BeS e seguendo la procedura descritta nel manuale BeS "Rete dei servizi di facilitazione digitale - Punti di facilitazione".</p> <p>In aggiunta, viene richiesto di trasmettere tramite pec all'indirizzo mail lavoro@pec.regione.lombardia.it l'aggiornamento del file excel "Avvio punti di facilitazione" in cui andrà inserito il nuovo punto attivo e i dati di almeno un facilitatore che si occuperà dell'erogazione servizi.</p>	<p>Trasmettere tramite pec file excel "Avvio punti di facilitazione"</p>
Come aggiungere un nuovo punto rispetto a quelli dichiarati in fase di adesione	
Risposta	Cosa fare
<p>È possibile aggiungere nuovi punti di facilitazione digitale, a condizione che, a parità di risorse assegnate, venga garantito il raggiungimento del target di cittadini da facilitare dichiarato in fase di adesione. Il nuovo punto di facilitazione potrà essere aggiunto direttamente dall'ente capofila tramite l'apposita maschera "Punti di facilitazione" sul sistema BeS e seguendo la procedura descritta nel manuale BeS "Rete dei servizi di facilitazione digitale - Punti di facilitazione". Se i punti aggiunti 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.</p> <p>In aggiunta, viene richiesto di trasmettere tramite pec all'indirizzo mail lavoro@pec.regione.lombardia.it l'aggiornamento del file excel "Avvio punti di facilitazione" dove andrà inserito il nuovo punto attivo e i dati di almeno un facilitatore che si occuperà dell'erogazione servizi.</p>	<p>Trasmettere comunicazione pec di aggiunta del nuovo punto e file excel "Avvio punti di facilitazione"</p>

Come eliminare un punto	
Risposta	Cosa fare
Non è possibile eliminare un punto di facilitazione già precedentemente dichiarato in fase di adesione, sia esso attivo o non attivo. È possibile esclusivamente la sostituzione dello stesso, inoltrando una richiesta tramite pec all'indirizzo mail lavoro@pec.regione.lombardia.it e fornendo una motivazione adeguata.	Trasmettere comunicazione pec con la richiesta di sostituzione punto
Come modificare l'indirizzo di un punto attivo	
Risposta	Cosa fare
L'indirizzo di un punto di facilitazione già attivo su BeS <u>non</u> può essere modificato salvo presentazione di valide motivazioni tramite 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.	Trasmettere comunicazione pec con la richiesta di modifica dell'indirizzo
Come modificare l'indirizzo di un punto non attivo	
Risposta	Cosa fare
Il punto di facilitazione inserito a sistema BeS ma non ancora attivato può sempre essere modificato 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 necessario contattare assistenza172@regione.lombardia.it .	Seguire la procedura indicata nel manuale BeS "Rete dei servizi di facilitazione digitale - Punti di facilitazione"
Come aggiungere un nuovo facilitatore	
Risposta	Cosa fare
Il nuovo facilitatore deve essere censito e abilitato sul sistema BeS secondo la procedura descritta nell'apposito manuale "Delega Facilitatori Digitali". Inoltre, prima di iniziare a erogare i servizi, il capofila dovrà a) aggiornare il file excel "Avvio punti di facilitazione" per indicare in quale punto opererà il facilitatore e b) trasmetterlo tempestivamente all'indirizzo mail assistenza172@regione.lombardia.it .	Trasmettere file excel "Avvio punti di facilitazione" all'indirizzo mail assistenza172@regione.lombardia.it

Come sostituire o eliminare un facilitatore associato a un punto attivo

Risposta	Cosa fare
<p>La sostituzione o l'eliminazione di un facilitatore già associato a un punto attivo può avvenire solo per comprovate motivazioni, che dovranno essere comunicate tempestivamente a Regione Lombardia tramite pec all'indirizzo mail lavoro@pec.regione.lombardia.it.</p> <p>Si specifica che, per i soli partenariati aderenti al primo Avviso, ai fini della rendicontazione dei servizi erogati, i facilitatori dovranno completare il percorso formativo con il DTD, per il monte ore necessario indicato a seguito del test iniziale, entro il 31/12/2025 anche qualora non operino più nell'ambito della Misura 1.7.2.</p>	<p>Trasmettere comunicazione pec con la richiesta di sostituzione o eliminazione del facilitatore</p>

Come accedere a Facilita

Risposta	Cosa fare
<p>Dopo aver ricevuto il file excel "Avvio punti di facilitazione" con l'indicazione del facilitatore associato al punto attivato, Regione Lombardia provvede al suo censimento su Facilita. Una volta accreditato su Facilita, il facilitatore riceve l'e-mail di primo accesso e procede con l'autenticazione sulla piattaforma Facilita tramite SPID o CIE. Prima di erogare il servizio, è obbligatorio che il facilitatore acceda alla piattaforma, simuli la creazione di un servizio e inserisca il codice fiscale della persona presa in carico per verificare che l'utente non sia già presente nel sistema. Nel caso in cui il CF sia già presente, non sarà possibile proseguire con l'inserimento dei dati del cittadino sulla piattaforma BeS e, conseguentemente, rendicontare il servizio.</p>	<p>Effettuare l'accesso su Facilita tramite SPID o CIE</p>

Come accedere ai corsi di formazione del DTD

Risposta	Cosa fare
<p>Il capofila deve indicare l'eventuale interesse del facilitatore a frequentare i corsi all'interno del file excel "Avvio punti di facilitazione". Regione Lombardia trasmetterà il nominativo del facilitatore al DTD, per consentire la sua iscrizione ai corsi di formazione. Nelle settimane successive, il facilitatore riceverà via e-mail, da parte del DTD, il link per l'iscrizione ai corsi e le istruzioni specifiche per il loro completamento.</p> <p>Si specifica che, per i partenariati aderenti al primo Avviso, la formazione DTD è obbligatoria. In questo caso, i nominativi di tutti i facilitatori indicati nel file excel e associati ai punti attivati</p>	<p>Attendere la convocazione ai corsi da parte del DTD</p>

saranno trasmessi da Regione Lombardia al DTD per l'iscrizione ai corsi formativi.	
Come modificare il timesheet in caso di errore	
Risposta	Cosa fare
Una volta che la pratica è stata presentata e protocollata, <u>non sarà più possibile</u> apportare modifiche o correzioni ad eventuali errori presenti nel timesheet. Si invitano, pertanto, i facilitatori a prestare particolare attenzione nella fase di inserimento dei dati durante l'erogazione del servizio, per evitare errori che non potranno essere rettificati successivamente.	Nessun documento da trasmettere
Come escludere un CF dalla rendicontazione in caso di erogazione di gruppo	
Risposta	Cosa fare
In fase di "Erogazione Servizio di Gruppo 2-3", dopo aver compilato i dati relativi ai cittadini destinatari del servizio, il facilitatore può decidere se includere o escludere alcuni codici fiscali dalla rendicontazione del servizio. Per escludere un CF, è necessario accedere alla tabella che riporta l'elenco dei soggetti facilitati nel sottomodulo "Servizio di facilitazione" e cliccare sul CF del soggetto di interesse. In questo modo si aprirà la maschera di dettaglio relativa al servizio di facilitazione del cittadino selezionato. Nella scheda che si apre, sarà possibile confermare l'esclusione del CF rispondendo "No" sia alla domanda <i>'Conferma i dati?'</i> sia a quella <i>"Si intende rendicontare i servizi del paniere per il cittadino?"</i> . Una volta completata l'operazione, si potrà tornare al modulo principale per proseguire con le attività.	Nella scheda di dettaglio relativa al servizio di facilitazione del cittadino da escludere (Erogazione Servizio di Gruppo 2-3), rispondere "No" sia alla domanda <i>'Conferma i dati?'</i> sia a quella <i>"Si intende rendicontare i servizi del paniere per il cittadino?"</i>
Come utilizzare i canali di assistenza	
Risposta	Cosa fare
<ul style="list-style-type: none"> • assistenza172@regione.lombardia.it: da utilizzare per le richieste di assistenza riguardanti l'Avviso e l'erogazione dei servizi di facilitazione. In questo caso, la richiesta non prevede l'apertura automatica di un ticket, ma sarà presa in carico e gestita, con invio di una risposta via e-mail entro i tempi necessari per gli approfondimenti del caso. • bandi@regione.lombardia.it: da utilizzare per i quesiti tecnici relativi all'utilizzo della piattaforma Bandi e Servizi. L'invio della richiesta comporta l'apertura di un ticket, associato a un numero identificativo per il monitoraggio 	Contattare il canale di assistenza appropriato in base alla problematica riscontrata

dello stato di avanzamento. Per qualsiasi quesito tecnico o di malfunzionamento della piattaforma, è anche possibile contattare il Call Center al numero verde 800.131.151, operativo da lunedì a sabato (festivi esclusi):

- dalle ore 8.00 alle ore 20.00 per quesiti di ordine tecnico;
 - dalle ore 8.30 alle ore 17.00 per richieste di assistenza tecnica.
- supporto-facilita@repubblicadigitale.gov.it: da utilizzare per le richieste di assistenza relative a **Facilita**;
 - formazione-rsfd@repubblicadigitale.gov.it: da utilizzare per le richieste di assistenza relative alla **formazione dei facilitatori**.