

Informativa riservata Regioni e Province Autonome: prosecuzione attività dei Punti Digitale Facile

Piano Operativo Regione Puglia

Sommario

Piano Operativo	1
Il progetto Rete dei servizi di facilitazione digitale	2
Descrizione delle modalità attuative adottate e del modello di governance	2
Partnership e collaborazioni /Integrazione con altri progetti territoriali attivate.....	4
Punti Digitale Facile: distribuzione e modalità operative implementate.....	5
Strategie di coinvolgimento dei destinatari adottate	9
Risultati conseguiti	11
Descrizione del progetto.....	12
Modalità attuative previste e modello di governance	12
Punti digitale facile: numero, distribuzione e modalità operative previste	13
Attivazione partnership e collaborazioni/Integrazione con altri progetti regionali	14
Modalità di coinvolgimento dei destinatari.....	15
Strumenti e modalità di coordinamento, monitoraggio e controllo interno del progetto	15
Milestone, target e indicatori di output.....	16
Articolazione temporale del progetto	17
Costi del progetto.....	17

Il progetto Rete dei servizi di facilitazione digitale

Descrizione delle modalità attuative adottate e del modello di governance

Il progetto oggetto del Piano Operativo dell'Accordo, sottoscritto in data 12 gennaio 2023 tra la Regione Puglia e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, si colloca nell'ambito della Misura M1C1 – Investimento 1.7.2 del PNRR, “Reti di servizi di facilitazione digitale”.

Modello di governance

Il modello pugliese di governance prevede una Cabina di Regia regionale interdipartimentale, insediata presso il Dipartimento Sviluppo Economico – Sezione Trasformazione Digitale (ora Sezione Crescita digitale delle persone, del territorio e delle imprese), con deliberazione della Giunta regionale. n. 898/2022. Essa è composta da referenti delle principali strutture regionali (Welfare, Politiche Giovanili, RTD, Trasformazione Digitale), coinvolte nella programmazione e nell'attuazione di iniziative mirate allo sviluppo delle competenze digitali.

La Cabina di Regia funge da organo propulsivo per favorire la condivisione delle informazioni sui fabbisogni emergenti e sulle buone pratiche, promuovere sinergie tra le progettualità in corso o in fase di definizione, assumere decisioni condivise sui settori strategici incisi dalle previsioni del PNRR (formazione, istruzione, terzo settore, servizi sociali, politiche giovanili) e esercitare funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio.

In parallelo, la consultazione degli stakeholders territoriali è stata garantita attraverso la costituzione di un Tavolo di Partenariato, che ha visto la partecipazione di Regione Puglia, ANCI Puglia e Forum Regionale del Terzo Settore. Tale Tavolo ha favorito il confronto sul coinvolgimento dei Comuni nell'ambito degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) e degli Enti del Terzo Settore, già coinvolti in precedenti esperienze di co-progettazione di iniziative analoghe con gli stessi Comuni.

Tali attività sono proseguiti per l'intera durata del progetto, con il coinvolgimento costante degli stakeholder nell'ambito dell'Osservatorio Agenda Digitale, cui partecipa anche la Cabina di Regia sulle competenze digitali.

Nella Figura 1 che segue è riportata una rappresentazione grafica del modello di governance.

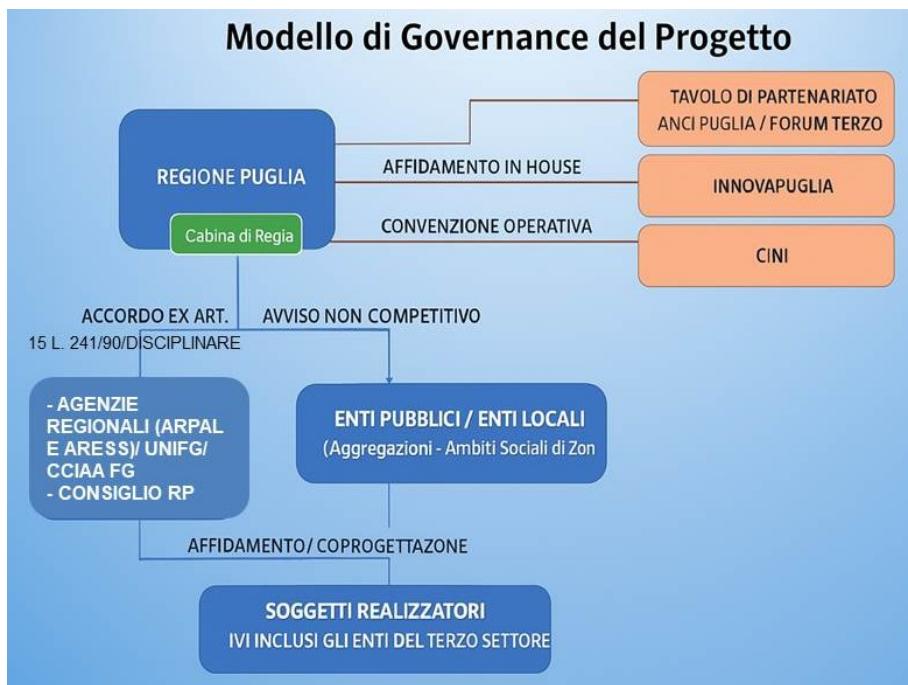


Figura 1. Modello di governance regionale

Modalità attuative

Il progetto è stato attuato mediante un modello misto (in parte a regia, in parte a titolarità), che coniuga attività di competenza regionale e interventi affidati a soggetti sub-attuatori. Questo approccio ha garantito un coordinamento centrale efficiente, favorendo al contempo una diffusione capillare delle iniziative sul territorio, con l'obiettivo di attivare 231 punti di facilitazione digitale e coinvolgere 183.000 cittadini unici entro il 31 dicembre 2025, così come previsto dagli obiettivi progettuali PNRR.

Attività a titolarità regionale:

Le attività di competenza diretta della Regione Puglia sono orientate a sostenere l'efficace attuazione e il coordinamento dell'intervento e comprendono:

- Promozione, comunicazione, coordinamento e animazione territoriale, affidate alla società in house Innovapuglia S.p.A., con l'obiettivo di garantire un'azione coerente e integrata su scala regionale;
- Formazione aggiuntiva dei facilitatori digitali e predisposizione di materiali didattici integrativi, realizzate in collaborazione con il CINI (Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica), sulla base di una convenzione specifica sottoscritta nell'ambito dell'Accordo Quadro vigente con la Regione Puglia.
- Attivazione di due punti "bandiera" di facilitazione digitale presso le proprie sedi istituzionali, a testimonianza del ruolo di indirizzo e di esempio assunto nell'ambito del progetto.

Attività sul territorio affidate a soggetti sub-attuatori:

Per garantire una diffusione capillare dei servizi di facilitazione digitale e una più stretta aderenza alle esigenze delle comunità locali, sono state avviate le seguenti azioni per l'attivazione dei 231 punti di facilitazione digitale:

- Avvisi pubblici a sportello per manifestazione d'interesse rivolto ai 45 soggetti sub-attuatori, corrispondenti a Comuni capofila o Consorzi negli Ambiti Sociali di Zona, incaricati dell'apertura e della gestione operativa dei punti di facilitazione digitale;
- Sottoscrizione di Accordi di collaborazione ai sensi dell'art. 15 della L. 241/1990 con diversi Agenzie Regionali ARPAL per il coinvolgimento dei 44 Centri per l'Impiego pugliesi ed AreSS per la apertura di 30 punti nelle strutture sanitarie;
- Sottoscrizione di ulteriori Accordi di collaborazione ai sensi dell'art. 15 della L. 241/1990 con altri Enti (l'Università degli Studi di Foggia e la Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Foggia), al fine di completare la rete dei punti di facilitazione e ampliare le opportunità di accesso per i cittadini della città di Foggia, alla luce del numero ridotto di punti attivati dal Comune.
- Sottoscrizione di Disciplinare dei Rapporti tra Regione Puglia – Dip. Sviluppo Economico - Sezione Crescita Digitale (Soggetto Attuatore) e Consiglio regionale della Puglia (Soggetto sub-attuatore).

Punti di forza e criticità

Il modello attuativo adottato presenta diversi punti di forza. In primo luogo, la centralizzazione da parte della Regione delle attività di supporto e comunicazione assicura una regia unitaria, capace di garantire coerenza nelle strategie e omogeneità nell'attuazione delle iniziative. Questo approccio consente di trasmettere messaggi chiari e coordinati, rafforzando l'identità del progetto e la sua riconoscibilità presso i cittadini.

Allo stesso tempo, l'affidamento delle attività operative sul territorio ai sub-attuatori, e in particolare ai Comuni degli Ambiti Sociali di zona, rappresenta un elemento di grande valore. Tale scelta ha permesso di garantire una presenza capillare e di adattare gli interventi alle specificità locali, favorendo una maggiore prossimità ai cittadini e una più immediata comprensione dei loro bisogni. Il coinvolgimento diretto dei Comuni rafforza la rete territoriale, valorizza il ruolo degli enti locali e contribuisce a costruire un rapporto di fiducia con i cittadini, favorendo la partecipazione attiva e la diffusione della cultura digitale.

Altro elemento di forza è stato quello di aprire il progetto ai Centri per l'Impiego ed alle strutture sanitarie per intercettare il fabbisogno dei cittadini di competenze digitali con riferimento rispettivamente ai servizi per l'occupazione e l'inserimento lavorativo ed ai servizi della sanità digitale.

Si evidenzia che il progetto ha rappresentato per la Regione Puglia la prima esperienza diffusa e massiva a livello regionale di facilitazione digitale, pertanto, si è partiti da un quadro di poche esperienze di coinvolgimento dei sub-attuatori in attività similari. Altre criticità hanno riguardato disparità territoriali in quanto non tutti i soggetti sub-attuatori dispongono della stessa capacità organizzativa, aggravata dalla mancanza di personale da dedicare al progetto, hanno portato a differenze nella qualità e nell'efficacia degli interventi. Da qui la necessità di strutturare una comunicazione multilivello per mantenere un flusso costante di informazioni tra i diversi soggetti. Infine, si segnala l'onerosità degli adempimenti amministrativi e contabili legati alla gestione di 50 Soggetti Sub-Attuatori ed alla rendicontazione a costi reali, che si auspica in prossime iniziative possa essere sostituita da opzioni semplificate.

Partnership e collaborazioni /Integrazione con altri progetti territoriali attivate

Nel corso della fase di attuazione, la Regione Puglia ha promosso l'integrazione del progetto con altre iniziative regionali finalizzate alla diffusione dei servizi digitali rivolti alla cittadinanza all'interno dei punti di

facilitazione digitali (ad esempio MaaS4Puglia per l'integrazione digitale dei servizi di trasporto, il Registro regionale delle Strutture ricettive, il Fascicolo Sanitario Elettronico), nonché con azioni mirate allo sviluppo delle competenze digitali di base di specifiche categorie di cittadini, come nel caso del progetto Digitalmentis.

Quest'ultima iniziativa si inserisce nell'ambito dell'Avviso pubblico emanato dal MIMIT il 29 novembre 2022, volto a promuovere un progetto pilota sperimentale di educazione digitale dei consumatori adulti. A tal fine, la Regione Puglia ha sottoscritto, in data 26 luglio 2023, un Protocollo d'Intesa con l'Istituto Pugliese per il Consumo (IPC). Alla luce della coerenza con la Misura 1.7.2 del PNRR, nell'ambito del progetto Digitalmentis sono stati attivati 19 punti di facilitazione presso le sedi delle associazioni dei consumatori distribuite sul territorio regionale. Successivamente, a dicembre 2024, la Regione Puglia ha presentato una manifestazione d'interesse in risposta all'Avviso MIMIT del 29 novembre 2024 (D.M. 31 luglio 2024, art. 7), volto al finanziamento di interventi per lo sviluppo delle competenze digitali dei consumatori adulti e vulnerabili. Forte dei risultati positivi conseguiti con la precedente edizione di Digitalmentis, la nuova proposta progettuale regionale è stata strutturata per assicurare una piena sinergia con le finalità e gli obiettivi della Misura PNRR M1C1-1.7.2.

Punti di forza e criticità

L'integrazione con altri progetti conferma la capacità della Regione Puglia di sviluppare un modello di governance collaborativo e orientato alla complementarità, rafforzando l'impatto delle politiche pubbliche regionali e nazionali a favore dell'inclusione e della cittadinanza digitale. Tuttavia, le differenze iniziali rispetto al progetto Digitalmentis, relativamente alle modalità attuative e di rendicontazione hanno generato una serie di problematiche di carattere organizzativo, successivamente superate nella seconda edizione del progetto rivolto ai consumatori.

Punti Digitale Facile: distribuzione e modalità operative implementate

Regione Puglia, nell'ambito del proprio Piano Operativo, ha definito la realizzazione di una rete di 231 Punti Digitale Facile con l'obiettivo di garantire un servizio capillare e accessibile su tutto il territorio regionale. La distribuzione è stata pianificata sulla base della popolazione pugliese di età compresa tra i 18 e i 74 anni, pari a circa 2,8 milioni di abitanti, suddivisa nei 45 Ambiti Territoriali Sociali di Zona, coincidenti con i distretti socio-sanitari.

Il modello di distribuzione ha previsto l'attivazione di un punto di facilitazione (fisso o itinerante) ogni circa 12.500 abitanti della fascia considerata, per un totale di 225 punti. Con l'individuazione dei sub-attuatori, la distribuzione effettiva si è articolata come segue

- n.44 punti di facilitazione: presso le sedi dei 44 Centri per l'Impiego;
- n.30 punti di facilitazione: presso le strutture del Servizio Sanitario Regionale;
- n. 152 punti di facilitazione: individuati dai Comuni aggregati negli Ambiti Sociali di Zona (in risposta agli avvisi non competitivi), presso spazi pubblici o centri di erogazione servizi e/o aggregazione già esistenti ed operativi (ad esempio a titolo esemplificato e non esaustivo gli spazi individuati tramite le progettualità tipo Luoghi Comuni/Community Library, o ancora le sedi di scuole, Università della Terza Età, altri luoghi di aggregazione gestiti dal Terzo Settore, ecc.) che potenzialmente

raggiungono la più ampia fascia sociale e numerica nel territorio di riferimento, garantendo al contempo massima diffusività e capillarità

- n. 1 punto di facilitazione: presso la Biblioteca del Consiglio regionale
- n. 1 punto di facilitazione: presso la sede dell'Ateneo dell'Università degli Studi di Foggia
- n. 1 punto di facilitazione: presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Foggia
- n.2 punti di facilitazione: presso gli uffici di Bari e Lecce della Regione Puglia;

Modalità operative

Sulla base delle scelte operate per il modello di distribuzione dei punti di facilitazione e di aggregazione dei soggetti sul territorio, nel presente paragrafo si descrive come si è strutturato il progetto, esplicitando in particolare le attività gestite direttamente dal soggetto attuatore - Regione Puglia, le attività affidate agli enti sub-attuatori e le relative modalità realizzative.

Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto.

Come già riportato nei paragrafi precedenti si riporta di seguito un maggior dettaglio delle attività regionali centralizzate di supporto e coordinamento al progetto:

Supporto e affiancamento ai soggetti sub-attuatori per la realizzazione del progetto.

Le attività di supporto e affiancamento ai soggetti sub-attuatori sono state realizzate per l'intero arco temporale di avvio e attuazione dell'intervento, a livello regionale, con il sostegno della società in house InnovaPuglia S.p.A., incaricata della comunicazione, dell'animazione e del coordinamento della rete regionale dei Punti Digitale Facile.

Predisposizione di materiali didattici integrativi

In data 21.02.2025 è stata formalizzata la convenzione operativa con il Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica (CINI) - nell'ambito del vigente Accordo di collaborazione su temi di interesse comune relativi allo sviluppo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT), per la realizzazione del progetto denominato '*CyberAware: inclusione e sicurezza digitale per tutti*', rivolto alla cittadinanza ed ai facilitatori, che prevede l'organizzazione un ciclo di eventi formativi primari in presenza, presso capoluoghi pugliesi, e secondari da remoto a partire da settembre 2025 sino a dicembre 2025.

Tale iniziativa ha la finalità di rendere comprensibili e applicabili i concetti di sicurezza digitale a una platea ampia e diversificata di cittadini/utenti della rete, si pensi a titolo di esempio a una persona anziana che impara a riconoscere un'email di phishing o a una famiglia che scopre come proteggere la propria rete domestica. CyberAware mira a fornire questo tipo di esperienze formative per la cybersicurezza dei cittadini/utenti.

Regione Puglia - Giunta regionale (sedi Bari e Lecce).

I 2 Punti di facilitazione digitale "bandiera" di competenza della Regione Puglia, individuati presso le sedi regionali, sono stati attivati rispettivamente a ottobre (Bari) e novembre (Lecce) 2024 e la gestione è stata affidata mediante affidamento di servizi a società esterna.

Predisposizione delle azioni sul territorio

Per l'attuazione del progetto sul territorio, come già riportato precedentemente, la Regione Puglia ha adottato un approccio basato sull'indizione di Avvisi non competitivi rivolti agli enti locali capofila degli Ambiti Sociali di Zona, individuati come soggetti sub-attuatori.

In particolare, il 12 maggio 2023 è stato pubblicato il primo Avviso pubblico a sportello per manifestazione d'interesse, rivolto ai 45 Comuni capofila o Consorzi degli Ambiti Territoriali Sociali della Puglia, finalizzato all'attivazione di una rete regionale di 154 Punti di Facilitazione Digitale, per un importo complessivo di € 6.160.000,00. Sono stati ammessi al finanziamento 43 Ambiti Territoriali Sociali (100% delle candidature pervenute), per un totale di € 5.760.000,00, con l'attivazione di 144 punti di facilitazione digitale.

Considerando che non tutti i punti erano stati coperti dalle candidature pervenute in risposta al I Avviso, al fine di garantire il raggiungimento del target di 231 punti entro il 31 dicembre 2024 e assicurare la copertura territoriale prevista dal Piano Operativo, il 14 marzo 2024 è stato pubblicato un secondo Avviso pubblico sempre rivolto ai 45 Comuni capofila o Consorzi degli Ambiti Territoriali Sociali pugliesi per l'attivazione di ulteriori 9 Punti di Facilitazione Digitale, per un importo di € 360.000,00. L'avviso introduceva dei criteri di priorità per assegnazione dei PDF nei territori degli ATS privi di pdf o meno coperti (ATS FG). Sono state ammesse tutte le 5 candidature pervenute, per l'attivazione complessiva di 8 punti di facilitazione digitale.

Parallelamente agli Avvisi, sono stati attivati Accordi di collaborazione ex art. 15 L.241/1990 con due Agenzie regionali, Università e Camere di Commercio, volti a rafforzare la rete territoriale dei punti di facilitazione:

- 12 aprile 2023 – Accordo tra Regione Puglia e **ARESS** per l'attivazione di **30 punti di facilitazione digitale** presso le Aziende e gli Enti pubblici del Servizio Sanitario Regionale. L'individuazione dei suddetti PDF è stata effettuata da ARESS sia tramite Avviso pubblico di co-progettazione rivolto agli ETS pugliesi sia tramite il coinvolgimento delle Aziende Sanitarie Locali di Bari e Foggia
- 21 luglio 2023 – Accordo tra Regione Puglia e **ARPAL** per l'attivazione di **44 punti di facilitazione digitale** presso le sedi dei Centri per l'Impiego. A seguito dell'Accordo sottoscritto con la Regione Puglia, l'ARPAL ha attivato i primi 35 punti di facilitazione il 31/10/2023 avvalendosi di facilitatori individuati tra il personale dipendente interno ai Centri per l'Impiego (CPI). A marzo 2024 è stato pubblicato Avviso di selezione, ai sensi dell'art.55 del D.Lgs n.117/2017, per l'individuazione di Enti del Terzo Settore per la co-progettazione e la gestione di tutti i 44 PdF oggetto dell'Accordo di collaborazione di cui sopra.

Visto che nell'Ambito Territoriale di Foggia i punti attivati dal Comune erano inferiori alla distribuzione ottimale previsti dal Piano Operativo regionale, si è fatto ricorso ad altri Enti pubblici resisi disponibili (UNIFG e Camera di Commercio di Foggia) incrementando i punti attivi a Foggia al fine di garantire una diffusione omogenea dei servizi di facilitazione digitale sul territorio regionale.

- 10 luglio 2024 – Accordo tra Regione Puglia e **Università degli Studi di Foggia** – Struttura Terza Missione, per l'attivazione di un Punto Digitale Facile presso l'Ateneo (UNICAMPUS). A settembre 2024 è stato attivato il punto di facilitazione digitale presso la sede dell'Ateneo foggiano
- 5 novembre 2024 – Accordo tra Regione Puglia e **Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Foggia** per l'individuazione del 231° Punto Digitale Facile presso la sede camerale, già dotata di spazi idonei. A dicembre 2024 è stato attivato il 231° punto di facilitazione presso la sede della Camera di Commercio di Foggia, determinando il raggiungimento del target 100% punti attivi entro la Milestone del 31.12.2024 di cui al Piano Operativo

Inoltre in data 23 aprile 2024 è stato sottoscritto un Disciplinare tra la Regione Puglia – Dipartimento Sviluppo Economico, Sezione Crescita Digitale, e il **Consiglio Regionale della Puglia** (in qualità di soggetto sub-attuatore) volto a regolamentare ruoli, compiti, rapporti e obblighi reciproci per l'apertura di un Punto di Facilitazione Digitale presso la Biblioteca del Consiglio Regionale.

Facilitatori digitali

L'individuazione dei facilitatori digitali è stata effettuata direttamente dai soggetti sub-attuatori principalmente tramite l'ingaggio di facilitatori esterni (prevalentemente dipendenti/collaboratori di Enti del Terzo Settore o società di servizi, come rilevabile anche dalle procedure di aggiudicazione inserite dalla quasi totalità dei progetti operativi in Regis), ovvero attraverso l'impiego, in via provvisoria o concorrente, di personale interno agli stessi enti (non oggetto di rendicontazione).

Nel corso di tale periodo la Regione Puglia ha segnalato complessivamente 628 facilitatori da formare presso il DTD, di cui 578 censiti e 476 attivi in FACILITA.

Per quanto attiene alla formazione erogata dal DTD a favore dei facilitatori pugliesi, dal Report di monitoraggio trasmesso dal DTD il 12.09.2025, al 31.08.2025 risultano complessivamente:

- 17 cessati/rinunciatari
- 512 facilitatori iscritti ai corsi di formazione erogati dal DTD
- 460 facilitatori fruitori di almeno un modulo di sincrona
- 385 facilitatori fruitori di almeno un modulo asincrono
- 85 facilitatori che hanno superato il test PA Digitale
- 49 facilitatori che hanno conseguito la certificazione DIGICOMP_User

Natura dei servizi erogati e monitoraggio

I Punti di facilitazione hanno declinato diversamente l'erogazione i servizi di facilitazione digitale a seconda della localizzazione territoriale e degli orari di apertura al pubblico del luogo/spazio prescelto per l'implementazione del punto di facilitazione, anche a seconda della tipologia di utenza, fermo restando che l'attività di assistenza individuale era comunque obbligatoria. Principalmente era previste i seguenti servizi:

- assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione), in presenza o da remoto, anche su prenotazione telefonica, on-line o a sportello;
- la formazione on-line, 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 e condivisi nel citato catalogo, usufruendo di un percorso personalizzato;
- la formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi dedicati.

Di seguito un grafico estratto dalla piattaforma Facilita dove si evince che il servizio più richiesto è la facilitazione individuale seguito da quella di gruppo.

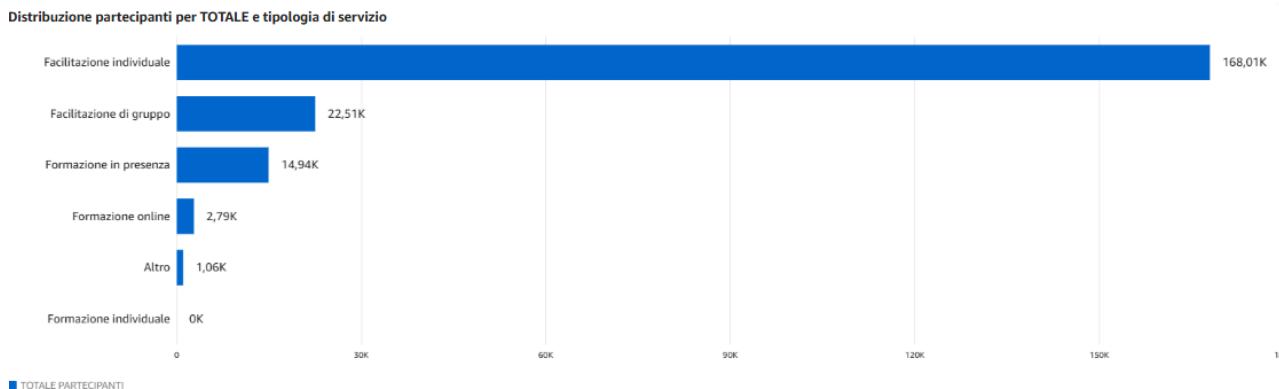


Figura 2. Distribuzione partecipanti per servizio

Ai fini del tracciamento e del monitoraggio del target e dei servizi erogati, la piattaforma FACILITA viene alimentata di norma dai soggetti sub-attuatori mediante caricamento in tempo reale. Il caricamento massivo è stato effettuato solo per i dati pregressi raccolti nel periodo antecedente all'attivazione della stessa piattaforma e per il progetto Digitalmentis. Alcuni punti sporadicamente utilizzano il caricamento massivo per il recupero di dati non registrati in tempo reale.

Strategie di coinvolgimento dei destinatari adottate

La Regione Puglia ha affidato le attività di promozione, comunicazione, diffusione e coordinamento territoriale alla società in house InnovaPuglia S.p.A., ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. 50/2016. L'obiettivo è stato quello di garantire un'immagine identitaria e coordinata del progetto "Punti Digitale Facile", sviluppata in coerenza con le linee guida di branding del Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Il piano di comunicazione è stato concepito come multicanale, coniugando strumenti tradizionali (radio, televisione locale, stampa) e digitali (portale regionale dedicato, canali social istituzionali, campagne web). Particolare attenzione è stata posta alla definizione di uno slogan e di un hashtag identificativo, capaci di sintetizzare le finalità del progetto e stimolare la condivisione sui social network. In tal modo, si è inteso rafforzare il riconoscimento del brand, favorire la partecipazione attiva dei cittadini e incentivare l'accesso ai canali informativi ufficiali.

Accanto al sito web istituzionale, individuato come canale prioritario di informazione, è stata progettata la produzione di materiale informativo cartaceo e digitale destinato ai sub-attuatori per la distribuzione sul territorio. Tale materiale ha incluso brochure, poster, locandine e un media-kit, coordinati graficamente per garantire coerenza visiva tra la comunicazione online e offline.

Un ruolo attivo è stato richiesto agli enti sub-attuatori, chiamati a rilanciare le campagne regionali sui propri canali social e a predisporre banner e link diretti al sito di progetto sulle homepage istituzionali. Inoltre, sono state attivate campagne di comunicazione specifiche in corrispondenza di scadenze amministrative rilevanti, al fine di promuovere l'utilizzo dei Punti di Facilitazione per l'accesso ai servizi digitali (ad esempio richieste di sussidi o adempimenti burocratici).

Attività realizzate

Le principali tappe della strategia di comunicazione sono state:

- **Maggio 2023:** creazione e pubblicazione della pagina tematica sul portale regionale e avvio della rete dei Punti Digitali, con 11 incontri territoriali di animazione e coordinamento.
- **Luglio – Novembre 2023:** definizione del Piano di comunicazione web & social e prima campagna social (su Facebook, Instagram e X), con distribuzione del media-kit cartaceo e multimediale.
- **Dicembre 2023 – Maggio 2024:** organizzazione di eventi di lancio e promozione (tra cui l'inaugurazione dei PDF presso l'Ospedale Vito Fazzi di Lecce, l'evento ufficiale di lancio della rete regionale, incontri pubblici a Putignano e Corato, conferenza stampa presso ASL Foggia). Parallelamente, è stata implementata la sezione "Notizie dai punti" sul portale regionale e sono stati pubblicati dataset open data relativi alla rete.
- **Settembre – Dicembre 2024:** prosecuzione della campagna social, presenza del Punto Digitale regionale alla Fiera del Levante e organizzazione di nuovi incontri territoriali per supportare i sub-attuatori con performance inferiori al 40% rispetto al target assegnato.
- **Dicembre 2024 – Febbraio 2025:** avvio della campagna media e social regionale, con la produzione e diffusione dello spot ufficiale (visionabile su YouTube), in concomitanza con la campagna nazionale.
- **I semestre 2025:** organizzazione di un roadshow di 7 eventi territoriali presso capoluoghi e comuni con bassa performance, con oltre 350 partecipanti e un incremento stimato di circa 17.000 cittadini facilitati. Gli eventi hanno previsto laboratori pratici, sessioni informative, momenti di confronto diretto con i facilitatori e raccolta di segnalazioni sui bisogni digitali locali.

Le strategie di comunicazione messe in campo hanno permesso di raggiungere risultati significativi. In primo luogo, è stato possibile rafforzare la visibilità e la riconoscibilità del progetto, grazie a un'immagine coordinata e coerente con le linee guida regionali. Parallelamente, l'impiego combinato di strumenti tradizionali (come stampa, radio e tv locali) e di canali digitali (sito web dedicato e social network istituzionali) ha consentito di intercettare un pubblico ampio e diversificato.

Un altro aspetto rilevante è stato lo stimolo alla partecipazione attiva dei cittadini, favorito dall'organizzazione di eventi territoriali e laboratori pratici che hanno reso i servizi di facilitazione più concreti e vicini alle esigenze quotidiane delle persone. Allo stesso tempo, gli enti sub-attuatori hanno potuto beneficiare di un supporto concreto attraverso la messa a disposizione di campagne coordinate e di materiali comunicativi già predisposti, facilitando così la diffusione delle iniziative a livello locale.

In questo quadro, il roadshow territoriale e le campagne social hanno avuto un impatto particolarmente positivo: non solo hanno ampliato il numero di cittadini raggiunti, ma hanno anche contribuito a consolidare la rete regionale dei Punti di Facilitazione Digitale, rendendola più visibile e riconosciuta.

Per quanto riguarda l'analisi dei risultati, emergono alcuni punti di forza evidenti. L'adozione di un approccio multicanale e coordinato ha garantito un'ampia copertura informativa; la definizione di una forte identità visiva, con slogan e hashtag dedicati, ha contribuito a rafforzare il brand del progetto; il coinvolgimento diretto dei sub-attuatori nella diffusione delle campagne ha permesso di amplificare il messaggio sui territori; infine, gli eventi territoriali hanno dimostrato grande efficacia, generando un aumento tangibile dei cittadini facilitati.

Non sono però mancate alcune criticità: la gestione della comunicazione ha incontrato difficoltà legate alla complessità di un territorio così esteso e alla presenza di un numero molto elevato di punti di facilitazione da coordinare, elementi che hanno reso necessario un costante supporto aggiuntivo da parte della Regione per assicurare uniformità ed efficacia nella diffusione delle iniziative.

Risultati conseguiti

Indicatore	Previsti (Piano Operativo Accordo Misura 1.7.2)	Realizzati
N. punti attivi	231	234
N. facilitatori attivi	462	477
N. cittadini unici facilitati/formati	183.000	194.987 (al 01/09/2025)
N. servizi erogati	274.500	232.328 (al 01/09/2025)

Lo scostamento tra punti realizzati e previsti è dovuto all'inserimento in Regis dei Punti realizzati nell'ambito del progetto Digitalmentis (I e II edizione) complementari all'intervento PNRR 1.7.2, come già descritto precedentemente.

I servizi erogati risultano meno di quanti previsti, in quanto alcuni punti di facilitazione non hanno registrato secondi o ulteriori accessi dei cittadini già registrati, determinando un sottodimensionamento dei servizi registrati

Si rimanda alla piattaforma FACILITA per i dati aggiornati quotidianamente.

Descrizione del progetto

Modalità attuative previste e modello di governance

Il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito per brevità DTD), nell'ambito delle iniziative volte ad incrementare le competenze digitali dei cittadini, e al fine di garantire continuità alle progettualità avviate con la Misura 1.7.2 M1C1 del PNRR "Rete dei Servizi di Facilitazione Digitale", in data 11 luglio 2025 ha pubblicato sul proprio portale istituzionale l' **'Informativa riservata alle Regioni e alle Province Autonome (Soggetti Attuatori della Misura 1.7.2 M1C1 del PNRR) per la prosecuzione delle attività dei Punti Digitale Facile, dopo il raggiungimento del target PNRR'**, adottata con Decreto n.126/2025 del Capo Dipartimento.

Il succitato Decreto assegna risorse finanziarie aggiuntive, a valere sul 'Fondo per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione' - istituito con l'art. 239 del D.L. 19 maggio 2020, n.34, come modificato dall'art.32, comma 1, lett. a), del Decreto-Legge 30 aprile 2022, n.36 - stanziando un budget complessivo di € 12.000.000,00 (Euro dodici milioni/00), per sostenere la prosecuzione dell'investimento 'Punti Digitale Facile', a favore delle Regioni e le Province Autonome, già soggetti attuatori della Misura PNRR 1.7.2., in grado di raggiungere anticipatamente, e comunque non oltre il 30 aprile 2026, gli obiettivi e i target previsti nell'ambito della suddetta Misura, rispetto ai termini ivi fissati, in modo da continuare a supportare gli Enti dal momento del raggiungimento anticipato dei predetti target sino al termine del 30 giugno 2026.

Le suddette risorse finanziarie sono ripartite in base ai requisiti ed alle modalità stabiliti nell'Allegato 1 'Requisiti e modalità di contribuzione' dell'Informativa, pertanto le RPA che hanno raggiunto almeno il 55% del target di cittadini unici previsto dal PNRR, laddove interessate a proseguire l'attività dei 'Punti Facile Digitale' sul proprio territorio, in vista del raggiungimento anticipato dei target del PNRR loro assegnato, possono inviare, entro il 30 settembre 2025, una PEC al DTD, dichiarando il possesso dei predetti requisiti stabiliti dall'Informativa stessa e relativi allegati ed il mese previsto per il raggiungimento anticipato del target PNRR (che non potrà comunque superare il 30 aprile 2026) al fine di avviare tempestivamente le procedure volte all'acquisizione di tali risorse finanziarie aggiuntive.

La Regione, in data 25 luglio 2025, ha raggiunto e superato il target finale di 183.000 cittadini unici fruitori dei servizi di facilitazione digitale, anticipando di diversi mesi la milestone prevista al 31 dicembre 2025. Il conseguimento di tale risultato ha reso la Regione idonea ad accedere alle risorse aggiuntive del Fondo per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione, previste per sostenere la prosecuzione delle attività.

In data 24/07/2025 il Dirigente della Sezione regionale Crescita Digitale delle Persone del Territorio e delle Imprese ha trasmesso a mezzo PEC l'istanza di manifestazione d'interesse di cui al succitato punto 2 al DTD con nota prot.0420744/2025 che il DTD ha riscontrato con esito positivo.

Il presente progetto è attuato dalla Regione Puglia in coerenza con la Misura PNRR M1C1 1.7.2, tanto che il modello di governance adottato per la prosecuzione del progetto non prevede evidenti modifiche rispetto al precedente intervento. Rimangono invariati i soggetti sub-attuatori già coinvolti nella rete, tutti sottoscrittori di specifici Accordi di Collaborazione e Disciplinari dei Rapporti con la Regione Puglia ed i punti di facilitazione digitale già attivi, che proseguiranno le loro attività sul territorio, garantendo continuità operativa e uniformità dei servizi.

La partecipazione alla presente iniziativa prevede l'impegno della Regione Puglia a garantire la prosecuzione, fino al 30 giugno 2026, delle attività di almeno il 70% dei 231 Punti Facile Digitale attivi sul territorio regionale, nell'ambito del vigente Accordo di Collaborazione con il DTD per la Misura M1C1 1.7.2 del PNRR fermo restando che il contributo erogabile dal DTD resta comunque commisurato al predetto 70%, per un ammontare massimo di € 2.959.110,00

Al fine di assicurare la prosecuzione delle attività e l'individuazione di almeno il 70% dei Punti di facilitazione, destinatari del finanziamento, la Regione Puglia procederà con la pubblicazione di un Avviso di manifestazione di interesse rivolto a tutti i 50 soggetti sub-attuatori (SSA) individuati con la Misura M1C1 – Investimento 1.7.2 del PNRR, "Reti di servizi di facilitazione digitale".

Per le attività di promozione, comunicazione, animazione e coordinamento territoriale si continuerà ad avvalersi del supporto della società in house InnovaPuglia S.p.A. sulla base della convenzione quadro vigente tra Regione Puglia e la stessa società

Punti digitale facile: numero, distribuzione e modalità operative previste

Attualmente, sul territorio pugliese sono attivi 231 Punti Facile Digitale finanziati dal PNRR, operativi in modalità fissa o itinerante, collocati presso spazi pubblici comunali, Centri per l'Impiego, strutture del Servizio Sanitario Regionale e altri enti o organi pubblici. Tali punti risultano già attrezzati e funzionanti, in conformità alle caratteristiche del prototipo definito dal DTD e secondo le indicazioni del Piano Operativo regionale approvato con D.G.R. n.1526/2022.

Questi Punti costituiscono una rete capillare di erogazione dei servizi di facilitazione digitale, progettata per supportare cittadini e utenti nel percorso di acquisizione di competenze digitali, favorendo la progressiva autonomia nell'uso di dispositivi e piattaforme digitali e contribuiscono al pieno esercizio dei diritti di cittadinanza digitale, come sancito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n.82/2005 ss.mm.ii.), promuovendo la semplificazione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione e la partecipazione attiva alla vita democratica del Paese. Tutto questo ha rafforzato nella Regione la volontà di non stravolgere l'impostazione definita nel 2023, ma solo di adeguarla ai criteri inseriti nell'Informativa. La Regione Puglia, anche alla luce degli ottimi risultati conseguiti nell'attuazione della Misura M1C1 1.7.2 del PNRR, ha deliberato quindi di confermare l'impostazione sinora seguita, senza introdurre modifiche né nella rete dei soggetti sub-attuatori né nell'attivazione di nuovi punti di facilitazione digitale. La rete dei Punti Digitale Facile proseguirà dunque le proprie attività in continuità con quanto realizzato, configurandosi come una naturale estensione del progetto originario, con prosecuzione fino al 30 giugno 2026.

A tal fine, la Regione procederà alla pubblicazione di un Avviso di manifestazione di interesse rivolto esclusivamente ai 50 soggetti sub-attuatori (SSA) già coinvolti nella Misura, al fine di garantire la continuità dei Punti Digitale Facile attivi e sostenere il percorso di inclusione digitale della cittadinanza pugliese, con particolare attenzione ai cittadini con scarse o nulle competenze digitali.

I soggetti sub-attuatori destinatari dell'Avviso sono:

- Consiglio regionale della Puglia;
- Agenzia Regionale per la Salute e il Sociale – ARESS Puglia;
- Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro – ARPAL Puglia;
- 45 Comuni capofila/Consorzi di gestione degli Ambiti Territoriali Sociali di Zona (ex L.R. n.19/2006 e ss.mm.ii.);
- Università degli Studi di Foggia;
- Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Foggia.

La concessione del finanziamento avverrà previa sottoscrizione di un Disciplinare, che disciplinerà i rapporti, gli impegni e gli obblighi reciproci tra Regione Puglia e i soggetti sub-attuatori beneficiari.

Attraverso la manifestazione di interesse, saranno individuati i Punti di Facilitazione Digitale che potranno proseguire le proprie attività. In particolare, verrà garantita la prosecuzione di almeno il 70% dei punti

attualmente attivi (pari ad almeno 162 sui 231 già realizzati con le risorse del PNRR), assicurando così la stabilità della rete regionale e la continuità dei servizi di facilitazione digitale offerti ai cittadini.

Nel caso in cui le manifestazioni d'interesse pervenute dai soggetti sub-attuatori dovessero superare il numero massimo di punti disponibili per il finanziamento, la Regione Puglia procederà a una selezione dei Punti di Facilitazione Digitale destinati a proseguire le attività sulla base delle performance già registrate. In particolare, la selezione terrà conto del numero di cittadini unici registrati presso ciascun Punto all'interno della piattaforma di monitoraggio FACILITA, espresso in termini percentuali rispetto al target assegnato a ciascun punto. Questo criterio consente di valorizzare le esperienze più efficaci e di garantire la distribuzione ottimale dei punti sul territorio, assicurando il massimo impatto dei servizi di inclusione digitale. L'equa distribuzione sul territorio è assicurata dal coinvolgimento anche in questa fase delle Agenzie regionali ARESS ed ARPAL, come da mandato della Giunta regionale, in accordo alla deliberazione n. 1019/2025¹. Le due Agenzie con i punti presso i Centri per l'Impiego e le sei Aziende Sanitarie Locali garantiscono uniformità territoriale.

Le attività previste, da proseguire presso i Punti di Facilitazione Digitale, sono quelle già definite per la Misura M1C1-1.7.2 – Rete dei Servizi di Facilitazione Digitale e descritte negli accordi/Disciplinari già in essere con i Sub-attuatori destinatari del finanziamento PNRR, quali:

- facilitazione individuale
- formazione individuale
- formazione in gruppo
- formazione online

L'attività di facilitazione individuale, di cui al punto 1, dovrà essere sempre garantita presso tutti i Punti.

Solo nel caso in cui le manifestazioni di interesse a proseguire le attività non dovessero soddisfare il requisito di almeno 162 punti attivi, si valuterà:

- di consentire l'attivazione di più punti ai soggetti Sub-attuatori che dovessero rispondere positivamente la suddetto Avviso.
- la possibilità di coinvolgere altri soggetti sub-attuatori;

Si precisa che è intenzione della Regione Puglia, pur avendo raggiunto l'obiettivo PNRR, di consentire ai punti che non saranno finanziati con il Fondo Innovazione di continuare la propria attività in parallelo alla iniziativa descritta nel presente documento, utilizzando le risorse del PNRR non ancora utilizzate.

Attivazione partnership e collaborazioni/Integrazione con altri progetti regionali

Come già esplicitato nei paragrafi precedenti, a fine 2024, la Regione Puglia ha aderito all'Avviso MIMIT del 29 novembre 2024 (D.M. 31 luglio 2024, art. 7), presentando una manifestazione di interesse finalizzata all'ottenimento di risorse per il potenziamento delle competenze digitali dei consumatori adulti e delle categorie più vulnerabili.

La proposta regionale trae forza dai risultati positivi conseguiti con la precedente edizione del progetto Digitalmentis ed è stata concepita in modo da garantire una piena integrazione con le finalità e gli obiettivi della Misura PNRR M1C1-1.7.2, assicurando coerenza e complementarità tra le iniziative.

¹ Con la DGR 1019/2025 la Giunta regionale ha dato mandato alle Agenzie strategiche regionali ARPAL ed ARESS di assicurare la prosecuzione delle attività di facilitazione rispettivamente presso Centri per l'impiego e le strutture del Servizio Sanitario Regionale, con le risorse aggiuntive del Fondo Innovazione.

Modalità di coinvolgimento dei destinatari

Il nuovo progetto intende proseguire in piena continuità con le azioni di comunicazione e promozione già realizzate nell'ambito della Misura PNRR M1C1-1.7.2, mediante il supporto della società in house InnovaPuglia S.p.A., mantenendo la stessa impostazione strategica che ha garantito finora risultati concreti e riconoscibilità diffusa.

L'approccio adottato, fondato su un modello identitario unitario e coordinato, continuerà ad essere sviluppato in coerenza con le linee guida di branding del Dipartimento per la Trasformazione Digitale, così da preservare la forza e la coerenza del messaggio veicolato alla cittadinanza.

Il piano di comunicazione rimarrà multicanale e il sito web istituzionale, continuerà a rappresentare il canale principale di riferimento.

In tal modo, il nuovo intervento non introdurrà una discontinuità, bensì consoliderà e rafforzerà quanto già realizzato, garantendo coerenza, efficacia e un impatto crescente sul territorio pugliese.

Strumenti e modalità di coordinamento, monitoraggio e controllo interno del progetto

Come già previsto nell'intervento PNRR 1.7.2, la Regione Puglia assicura un monitoraggio costante delle attività progettuali, verificando il rispetto delle milestone, dei target di cittadini coinvolti e della qualità dei servizi erogati. In particolare:

- gestione degli adempimenti connessi alla realizzazione del progetto;
- supporto all'utilizzo delle piattaforme di monitoraggio (FACILITA) e di eventuali altre piattaforme in base alle indicazioni del DTD;
- incontri territoriali periodici di confronto, in presenza o online, per la verifica dello stato di avanzamento e per la risoluzione di eventuali criticità anche sulla base dei dati raccolti con cadenza mensile dal sistema di monitoraggio centrale. Questo al fine di monitorare l'andamento delle attività a livello territoriale e condividere buone pratiche vista l'eterogeneità del territorio, in termini di tessuto sociale, demografico ed economico, che incide fortemente sulla partecipazione e realizzazione dei progetti. La Regione potrà così avere un focus territoriale (di livello locale o per ambito territoriale di riferimento) sull'andamento delle attività progettuali, da poter raccordare a livello regionale, individuando informazioni da condividere tra i diversi nodi e le eventuali azioni correttive da suggerire agli Enti sub-attuatori.

La Regione mantiene in ogni fase la facoltà di effettuare verifiche tecnico-amministrative e contabili, garantendo la correttezza e l'efficacia nell'attuazione della misura.

La Regione altresì assicura l'azione di raccordo con il Dipartimento per la trasformazione digitale attraverso l'insediamento di un gruppo di lavoro misto Regione e Dipartimento, in coerenza e continuità con quanto previsto nell'Accordo sottoscritto in data 12 gennaio 2023 tra la Regione Puglia e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, nell'ambito della Misura M1C1 – Investimento 1.7.2 del PNRR, "Reti di servizi di facilitazione digitale".

Milestone, target e indicatori di output

Come stabilito dall'Informativa riservata alle Regioni e alle Province Autonome, adottata con Decreto n.126/2025 del Capo Dipartimento e dal relativo allegato "Requisiti e modalità di attuazione", per poter accedere al riconoscimento del contributo la Regione Puglia è tenuta a garantire, per ciascun mese di attività finanziata, il coinvolgimento di un numero di cittadini superiore di almeno il 3% rispetto al target regionale fissato per la Misura 1.7.2 del PNRR.

Con nota prot. n. 4932 del 1° agosto 2025, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) ha risposto alla manifestazione di interesse trasmessa dalla Regione Puglia in data 24 luglio 2025, confermando che – sulla base della previsione di raggiungimento del target PNRR entro agosto 2025 – il periodo di attuazione del nuovo progetto sarà compreso tra il 1° settembre 2025 e il 30 giugno 2026, per una durata complessiva di dieci mesi.

Per la Regione Puglia, ciò significa che nel periodo indicato dovrà essere raggiunto un target complessivo pari a 54.900 cittadini unici, corrispondente al 30% del target iniziale di 183.000 cittadini, con un incremento calcolato sul +3% per ciascuno dei dieci mesi di prosecuzione per un totale di cittadini raggiunti al 30/06/2025 di 237.900.

	31/12/2025	31/03/2026	30/06/2026
N. Enti sub-attuatori individuati ¹	30	30	30
N. punti attivi ²	162	162	162
N. facilitatori attivi ³	324	324	324
N. cittadini unici facilitati/formati ⁴	204.960	221.430	237.900
N. Servizi erogati ⁵	245.952	265.716	285.480

¹ Al momento della redazione del presente Piano il numero degli Enti sub-attuatori individuati è indicativo e sarà noto solo a seguito della partecipazione alla manifestazione di interesse aperta a tutti i 50 soggetti sub-attuatori già individuati dalla Regione Puglia

² Al momento della redazione del presente Piano viene indicato il numero minimo richiesto pari a 162

³ Considerando una media di 2 facilitatori per punto.

⁴ I numeri di cittadini facilitati/formati sono riportati in maniera incrementale rispetto al target del PNRR di 183.000

⁵ Il numero dei servizi erogati è stato considerato una media di 1,2 servizi per cittadino (sulla base del progetto PNRR), quindi è stato calcolato in maniera incrementale

Articolazione temporale del progetto

Fase progettuale	2025		2026	
	Q3	Q4	Q1	Q2
Attività 1 Predisposizione, pubblicazione Avviso manifestazione di interesse rivolto ai 50 sub-attuatori	X			
Attività 2 Ammissione proposte progettuali e sottoscrizione disciplinari attuativi con i sub-attuatori		X		
Milestone_1 - Individuazione di almeno 162 punti		M1		
Attività 3 Attività di facilitazione da parte dei centri di facilitazione individuati		X	X	X
Attività 4 Attività di coordinamento/animazione/comunicazione territoriale - Innovapuglia S.p.a.	X	X	X	X
Milestone_2 - 237.900 punti di cittadini facilitati				M2

Data la esigua durata del progetto sono state individuate due sole Milestone legati agli obiettivi macro della iniziativa

- attivazione di almeno 162 punti (70% di 231)
- facilitazione ad almeno 54.900, oltre il target PNRR

Costi del progetto

Budget attività

Elenco delle voci di spesa	Importo voci di spesa (€)
FORMAZIONE/SERVIZI DI FACILITAZIONE (1)	2.618.182,00
COMUNICAZIONE - EVENTI INFORMATIVI – ANIMAZIONE TERRITORIALE (2)	71.918,00
SPESE GENERALI (3)	269.010,00
TOTALE	2.959.110,00

Note:

- (1) Macrovoce che ricomprende a seconda della modalità di realizzazione del Soggetto Sub-Attuatore:

- servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale;
- personale selezionato e acquisito per essere impiegato esclusivamente nelle attività progettuali (formazione/facilitazione) ovvero posizioni o incarichi conferiti specificamente in relazione alle attività di progetto (formazione/facilitazione) e nei limiti della specifica indennità a tal fine riconosciuta ed esclusi, dunque, i costi ordinari del personale cui è conferita la posizione o l'incarico;
- missioni del personale coinvolto in attività progettuali di formazione/facilitazione (a più di lista);
- (2) Ricomprende attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi;
- (3) Ricomprende spese generali non direttamente riconducibili alle attività progettuali ma funzionali, in via indiretta, alla realizzazione delle medesime, quantificate forfettariamente fino al 10% dei costi diretti sostenuti
- Non sono previste spese per Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche in quanto già erogate sul progetto a valere su risorse PNRR 1.7.2 e quindi i soggetti sub-attuatori hanno già dotato i punti di quanto necessario.

Cronoprogramma di spesa

Cronoprogramma			
Voce di spesa	2025	2026	Totale
FORMAZIONE/SERVIZI DI FACILITAZIONE	785.454,60	1.832.727,40	2.618.182,00
COMUNICAZIONE - EVENTI INFORMATIVI – ANIMAZIONE TERRITORIALE	21.575,40	50.342,60	71.918,00
Spese Generali	80.703,00	188.307,00	269.010,00
Totale	887.733,00	2.071.377,00	2.959.110,00