



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2.  
RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

**Disciplinare dei Rapporti**  
tra  
**Regione Puglia – Dip. Sviluppo Economico - Sezione Trasformazione Digitale**  
**(Soggetto Attuatore)**  
e  
**Consiglio regionale della Puglia**  
**(Soggetto sub-attuatore)**

### ART. 1 - Definizioni.

La normativa comunitaria e nazionale in materia di Recovery Fund e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, gli indirizzi e le Linee Guida predisposti dall'Amministrazione Titolare, le Circolari e la modulistica (check-list) predisposte dal Ministero dell'Economia e Finanze, il Piano Operativo regionale della Misura 1.7.2., (adottato con Deliberazione di Giunta Regionale n.1526 del 7/11/2022 - BURP n.130 del 29/11/2022), nonché la 'Piano Attuativo' (**Allegato 1**) costituiscono parte integrante del presente Disciplinare.

Ai fini del presente Disciplinare si intendono per:

- a) Amministrazione titolare: Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per la Trasformazione Digitale (di seguito, per brevità, DTD);
- b) Soggetto Attuatore: la Regione Puglia – Dipartimento Sviluppo Economico – Sezione Trasformazione Digitale;
- c) Soggetto sub-Attuatore: il Consiglio regionale della Puglia, secondo quanto stabilito dalla DRG 140/2024;
- d) Parti: il Soggetto Attuatore ed il Soggetto sub-Attuatore di cui al presente Disciplinare;
- e) Soggetto realizzatore/soggetto esecutore: soggetto terzo a vario titolo coinvolto nella realizzazione del progetto (es. ente pubblico, ente del Terzo Settore, soggetto collaboratore/consulente, operatore economico fornitore di beni e/o servizi) individuato dal Soggetto sub-Attuatore nel rispetto dei principi trasversali e orizzontali del PNRR, nonché dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90 e nel rispetto della pertinente normativa comunitaria e nazionale applicabile (es. n.36/2023 in materia di appalti);
- f) Intervento: Missione 1 - Componente 1 - Asse 1 - Misura 1.7.2 "Rete dei servizi di facilitazione Digitale" incluso nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- g) Piano Operativo regionale: il documento approvato con DGR N.1526 del 7/11/2022 (BURP n.130 del 29/11/2022 e successive modifiche ed integrazioni, che descrive le modalità attuative e le fasi delle attività progettuali necessarie ai fini dell'attuazione dell'Intervento, il relativo cronoprogramma e i relativi costi pari a 10.178.502,00 di Euro (diecimilionicentosestantottomilacinquecentodieci/00), di cui 40.000,00 Euro (quarantamila/00) oggetto del presente Disciplinare;
- h) Piano attuativo: il documento digitale, allegato al presente Disciplinare (**Allegato 1**), di importo complessivo pari a Euro 40.000,00 per l'attivazione di un punto di facilitazione digitale presso la Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia, identificato dal **CUP D99I23001040006**



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

#### ART. 2 - Oggetto e finalità.

Il presente Disciplinare regola i ruoli, i compiti, i rapporti e gli obblighi reciproci tra la Regione Puglia – Dipartimento Sviluppo Economico - Sezione Trasformazione Digitale e il Consiglio Regionale della Puglia, organo regionale dotato di autonomia amministrativa, contabile ed organizzativa- CF. 80021210721 – codice IPA crpuglia , con sede legale in Bari (BA), Via G. Gentile, 52) per la realizzazione dell'intervento in attuazione del modello di governance descritto al paragrafo 3.1. del Piano Operativo.

Con la sottoscrizione del presente Disciplinare il Soggetto Attuatore affida al Soggetto sub-Attuatore l'attuazione di una parte dell'Intervento, secondo quanto descritto nell'allegata 'Piano Attuativo', per il conseguimento dei seguenti obiettivi:

- acquisizione ed accrescimento delle competenze digitali di base del framework DigComp 2.2. da parte dei cittadini pugliesi maggiorenni con nulle/basse competenze digitali (con particolare riferimento alle categorie sociali a rischio di esclusione digitale) al fine di poter esercitare i diritti di cittadinanza digitale sanciti dal Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD (D.Lgs.n.82/2005 ss.mm.ii.) per semplificare i rapporti con la Pubblica Amministrazione e partecipare alla vita democratica del Paese;
- capillarità distributiva e prossimità territoriale dei servizi digitali, da erogare a favore della popolazione pugliese;
- potenziamento della fruizione di servizi digitali offerti dalla PA e dalle imprese da parte della popolazione pugliese;

#### ART. 3 - Obblighi e impegni reciproci.

Per il raggiungimento delle finalità di cui all'articolo 2, le Parti si impegnano reciprocamente a:

- collaborare, con la massima cura, diligenza e buona fede, per garantire la corretta ed efficace esecuzione dell'intervento, per quanto di rispettiva competenza ed in conformità a quanto definito nel Piano Operativo e nella 'Piano Attuativo';
- informare l'altra parte periodicamente sulle attività effettuate e tempestivamente su eventuali criticità riscontrate.

L'esecuzione delle attività indicate nel 'Piano Attuativo' dovrà avvenire nel pieno rispetto di quanto previsto nel presente Disciplinare ed in ottemperanza alla pertinente normativa comunitaria e nazionale, agli indirizzi e Linee Guida fornite dall'Unità di Missione del DTD (Linee Guida per Soggetti Attuatori - Versione 1 del 14/07/2022 – Versione 2 del 30/12/2022 – Versione 3 del 06/03/2023) alle Circolari del Ministero dell'economia e delle finanze e delle FAQ nazionali e regionali, disponibili sia sul portale <https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/> che sul portale regionale <https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/punti-di-facilitazionedigitale>.

Le Parti sono direttamente responsabili in merito alla corretta realizzazione delle attività di propria spettanza in conformità al Piano Operativo ed al 'Piano Attuativo', ciascuna per quanto di propria competenza e in attuazione dei reciproci compiti definiti con il presente Disciplinare e nel rispetto della tempistica concordata.



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

Le Parti si obbligano ad adempiere agli obblighi di informazione, comunicazione e pubblicità di cui all'articolo 34, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, ai sensi del quale i destinatari dei finanziamenti dell'Unione rendono nota l'origine degli stessi e ne garantiscono la visibilità, anche, ove opportuno, attraverso il logo dell'Unione e una dichiarazione adeguata sul finanziamento che recita «*finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU*», in particolare quando promuovono azioni e risultati, diffondendo informazioni coerenti, efficaci e proporzionate destinate a pubblici diversi, tra cui i media e il vasto pubblico.

Le Parti si impegnano reciprocamente a garantire il pieno rispetto delle vigenti norme comunitarie e nazionali in tema di antiriciclaggio, prevenzione e contrasto della corruzione e delle frodi, nonché in materia di conflitto d'interessi, trasparenza, proporzionalità e pubblicità, tracciabilità delle spese e mitigazione del rischio di doppio finanziamento, recupero e restituzione di fondi indebitamente assegnati, in attuazione dei regolamenti e delle misure già adottate da ciascuna Parte, da combinare con le procedure specificamente previste per il PNRR, con particolare riferimento alle 'Linee Guida' di cui alla Circolare MEF dell'11/08/2022 n.30.

Le Parti si impegnano reciprocamente a garantire, per le attività di rispettiva competenza, l'osservanza della normativa vigente in materia fiscale e previdenziale nell'esecuzione del presente Disciplinare, nonché la regolarità amministrativa – contabile delle spese effettuate a valere sulla Misura 1.7.2 del PNRR e, dunque, di tutti gli atti di competenza direttamente o indirettamente collegati ad esse, in osservanza della normativa nazionale vigente e dei sistemi di controllo interno previsti dai rispettivi ordinamenti, da combinare con le 'Linee Guida' e Circolari MEF del PNRR.

Le Parti si impegnano reciprocamente a garantire, per le attività di rispettiva competenza, il rispetto delle condizionalità specifiche di misura, del principio DNSH e di tutti i requisiti e principi trasversali del PNRR nonché quelli connessi alla Misura 1.7.2. del PNRR.

Le Parti garantiscono la conservazione e la messa a disposizione degli organismi nazionali e comunitari preposti ai controlli della documentazione di cui al Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 nei limiti temporali previsti, fatta salva in ogni caso la normativa nazionale sulle modalità e i tempi di conservazione di atti e documenti della Pubblica Amministrazione.

Le Parti facilitano gli eventuali controlli 'in loco', effettuati dal Servizio/Ispettorato centrale per il PNRR e dall'Unità di Audit del PNRR, dalla Commissione Europea e da ogni altro Organismo autorizzato, anche successivamente alla conclusione del progetto, in ottemperanza delle disposizioni contenute nella normativa comunitaria applicabile.

Le Parti dichiarano che le prestazioni svolte per la realizzazione delle attività oggetto del presente Disciplinare sono svolte nell'ambito dell'esercizio dei rispettivi compiti istituzionali.

#### ART. 4 - **Compiti del Soggetto Attuatore.**

Il Soggetto Attuatore coordina, supervisiona e governa la realizzazione della progettualità di cui al 'Piano Attuativo' allegata e ne sovrintende il monitoraggio fisico e finanziario, secondo quanto previsto al paragrafo 3.2.- Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno - del Piano Operativo regionale.



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

In particolare, il Soggetto attuatore si impegna a:

- presidiare lo stato di avanzamento fisico e finanziario dell'intervento, con particolare riferimento al monitoraggio dei relativi milestones e target assegnati, ponendo in essere eventuali azioni correttive per assicurare la regolare e tempestiva esecuzione delle attività previste nel Piano Operativo e nel 'Piano Attuativo';
- verificare ed assicurare che il Soggetto sub-Attuatore svolga una costante e completa attività di rilevazione e popolamento dei dati di monitoraggio fisico finanziario e procedurale, ivi compresi i dati afferenti al conseguimento di milestone e target di pertinenza del progetto di cui al 'Piano Attuativo', secondo quanto previsto ai successivi articoli, nonché in base alle indicazioni previste dal Piano Operativo di cui alla DGR 1526/2022 e quelle fornite dal DTD e dal Servizio Centrale PNRR;
- fornire al Soggetto sub-Attuatore le indicazioni e le informazioni necessarie e pertinenti all'esecuzione delle attività di progetto di cui al 'Piano Attuativo' allegato;
- trasferire al Soggetto sub-Attuatore le risorse finanziarie necessarie all'attuazione del progetto di cui al 'Piano Attuativo', per l'importo complessivo di Euro 40.000,00, secondo quanto previsto ai successivi articoli del presente Disciplinare;
- collaborare alla risoluzione di eventuali problematiche o difficoltà attuative segnalate dal Soggetto sub-Attuatore.

Il Soggetto Attuatore, per il tramite della società in house, si impegna inoltre a:

- pubblicizzare l'intervento di cui al 'Piano Attuativo' sui principali canali istituzionali internet e social e su ogni altro individuato canale social e di informazione, in conformità alle Linee Guida Branding disposte dall'Amministrazione Titolare, in occasione dell'attivazione di campagne specifiche di animazione e diffusione dell'iniziativa;
- fornire al Soggetto sub-Attuatore il materiale informativo – media kit presso punti di interesse che promuovano il progetto e la visibilità dei punti di facilitazione attivati nel/i Comune/i dell'ATS.

#### **ART. 5 - Compiti del Soggetto sub-Attuatore.**

Il Soggetto sub-Attuatore si impegna ad utilizzare le risorse finanziarie messe a disposizione dal Soggetto attuatore al solo ed esclusivo fine di realizzare le attività descritte nella 'Piano Attuativo', secondo quanto appresso declinato:

- individuazione di un responsabile del procedimento, avente funzioni di coordinatore del progetto e di unico referente nei confronti della Regione Puglia e/o soggetti terzi, contribuendo attivamente all'attuazione del Modello di aggregazione di rete descritto al paragrafo 2.5. del Piano Operativo;
- approntamento degli spazi da adibire all'erogazione dei servizi di facilitazione digitale nei confronti dell'utenza, secondo le specifiche indicate nella 'Piano Attuativo';
- individuazione/selezione dei soggetti che svolgeranno il ruolo di facilitatore digitale presso il suddetto punto di facilitazione, secondo quanto indicato ai paragrafi 1.3, 2.6 e 2.9 del Piano Operativo;
- assicurare il contributo al raggiungimento dei target e milestone regionali, come definiti nel paragrafo 5 Piano Operativo regionale e nella scheda progetto, con un numero



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

minimo di 800 utenti/cittadini unici maggiorenni, da raggiungere per le attività di facilitazione in tutto il periodo di durata del presente Disciplinare;

- espletamento delle procedure di acquisizione di beni e servizi funzionali alla realizzazione delle attività di facilitazione, nel rispetto dei criteri di ammissibilità delle spese di cui alle Linee Guida 'REGIS' e al Piano Operativo regionale (paragrafo 2.11), nell'ambito delle voci di costo del quadro economico di cui al 'Piano Attuativo'.
- registrazione dell'utenza raggiunta dalle attività di facilitazione nel sistema di monitoraggio nazionale denominato 'FACILITA', messo a disposizione dal DTD ai fini della verifica di raggiungimento dei target regionali e nazionali, come indicato al successivo articolo 8 del presente Disciplinare;
- erogazione dei pagamenti, liquidazione dei SAL e dei saldi relativi ai beni e servizi acquisiti per la realizzazione della progettualità di che trattasi, nel rispetto dei termini e delle modalità stabilite ai successivi articoli 7 e 8 del presente Disciplinare;
- comunicazione del monitoraggio in itinere circa il corretto avanzamento delle attività per la precoce individuazione di scostamenti;
- verifica e attestazione di ammissibilità e di regolarità amministrativo-contabile dei documenti di spesa prodotti in fase di rendicontazione;
- registrazione/alimentazione costante e ricorrente dei dati di avanzamento economico-finanziario del progetto di cui al 'Piano Attuativo', attraverso l'alimentazione del sistema informativo 'REGIS' messo a disposizione dal MEF, secondo quanto stabilito ai successivi articoli 7 e 8 del presente Disciplinare;
- predisposizione e trasmissione periodica (minimo bimestrale/massimo semestrale) della rendicontazione analitica di spesa, a costi reali, riferita ai dati registrati nel sistema informativo 'REGIS';
- pubblicizzazione delle attività di facilitazione presso la sede del punto e sui propri canali istituzionali, internet e social (sede e sito web del Consiglio Regionale della Puglia, sede e sito web della Biblioteca del Consiglio Regionale, sedi e siti web dei Garanti Regionali, sede e sito web del Corecom Puglia, sede e sito web della Consulta Regionale femminile, Rete delle elette della Regione Puglia, luoghi di realizzazione di attività/iniziativa nell'ambito del Progetto "Giovani in Consiglio: da osservatori a protagonisti") che promuovano il progetto e la visibilità del punto di facilitazione, dando attuazione agli interventi e garantendo l'avvio tempestivo e la realizzazione operativa, secondo le modalità e i tempi indicati nel Piano attuativo, ai citati paragrafi 4.3 e 4.4.
- , in conformità alle Linee Guida Branding disposte dall'Amministrazione Titolare, anche in occasione dell'attivazione di campagne specifiche di animazione e diffusione dell'iniziativa promosse dal soggetto attuatore per il tramite della propria società in house, nonché anche in occasione di cerimonie, eventi, convegni e scadenze amministrative nell'ambito delle quali promuovere l'utilizzo del servizio di facilitazione offerto per l'accesso ai servizi digitali richiesti;
- diffusione del materiale informativo messo a disposizione dal Soggetto Attuatore, per il tramite della propria società in house, presso punti di interesse che promuovano il progetto e la visibilità dei punti di facilitazione presso la sede individuata nel 'Piano Attuativo'



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

Il Soggetto sub-Attuatore, si impegna, altresì, a:

- dare piena attuazione agli interventi, garantendone l'avvio tempestivo e la realizzazione operativa, per non incorrere in ritardi attuativi e concluderli nella forma, nei modi e nei tempi previsti nel 'Piano Attuativo';
- assicurare, a livello appropriato di attuazione, la completa tracciabilità dei flussi finanziari come previsto dall'art.3 legge 13 agosto 2010, n.136 e la tenuta di un'apposita codificazione contabile per l'utilizzo delle risorse del PNRR;
- garantire che tutti gli atti amministrativo-contabili relativi all'attuazione della progettualità di cui al presente Disciplinare rispettino le disposizioni di cui all'art.11 della L.3/2003 ss.mm.ii. in merito al Codice Unico di Progetto CUP, sulla base delle istruzioni di compilazione che verranno fornite dal Soggetto Attuatore;
- assicurare che i costi a valere sull'intervento, come indicati nelle voci di costo del 'Piano Attuativo', non siano (né siano stati) coperti da altre fonti di bilancio dell'Unione Europea, in ottemperanza a quanto previsto dall'art.9 del Regolamento (UE) 2021/241;
- effettuare le verifiche e i controlli amministrativo-contabili previsti dalla legislazione nazionale, volti a garantire l'ammissibilità e la regolarità delle procedure e delle spese sostenute, prima della loro rendicontazione al Soggetto Attuatore. Tali controlli dovranno essere eseguiti nel rispetto delle procedure indicate e utilizzando gli strumenti (check list, format, linee guida operative) previsti dall'Amministrazione Titolare ed allegati alle Linee Guida per Soggetti Attuatori;
- adottare misure adeguate volte a rispettare il principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, Euratom) 2018/1046, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente assegnati;
- assicurare, ai fini dell'ammissibilità degli interventi e delle relative spese, che gli interventi e le attività previsti nel 'Piano Attuativo' rispettino le condizionalità e i principi trasversali PNRR per la Misura di cui si tratta (tagging climatico, parità di trattamento e Gender Equality, protezione e valorizzazione dei giovani, superamento dei divari territoriali), secondo quanto indicato ai paragrafi 3.3.del Piano Operativo regionale e in osservanza della Circolare MEF-RGS n.32 del 30/12/2021 e la relativa Guida Operativa;
- assicurare, ai fini dell'ammissibilità degli interventi e delle relative spese, che le attività previste nell'allegato 'Piano Attuativo' rispettino il Principio "non arrecare un danno significativo"(DNSH), secondo le indicazioni contenute per l'Investimento 1 M1 C1 Inv1.7 Competenze digitali di base nella Circolare RGS-MEF 13 ottobre 2022, n.33, recante "Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (DNSH)", nelle Linee Guida per Soggetti Attuatori, e in particolare nelle pertinenti schede n.3,6;
- sottoporre alla Sezione regionale Trasformazione Digitale eventuali variazioni/rimodulazioni progettuali e/o quadro economico di cui al 'Piano Attuativo', tenendo conto di quanto disciplinato al successivo articolo 7;



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

- informare tempestivamente il Soggetto Attuatore circa eventuali criticità, irregolarità o frodi riscontrate a seguito delle verifiche di competenza e adottare le necessarie contromisure.

**ART. 6 -** Il punto di facilitazione individuato dovrà essere attivato, a pena di revoca del finanziamento di che trattasi, entro e non oltre il 30/6/2024 ed essere pienamente operativo fino al 31/12/2025, a pena di revoca o riduzione del finanziamento.

Potranno essere autorizzate eventuali deroghe alle suddette scadenze, se concesse complessivamente al Piano Operativo regionale da parte del DTD.

**ART. 7 -** Per la realizzazione dell'intervento oggetto del presente Disciplinare, il Soggetto Attuatore riconosce al Soggetto sub-Attuatore un importo massimo e onnicomprensivo di Euro 40.000,00 (quarantamila/00), quale contributo a rimborso delle spese effettivamente sostenute per le attività svolte in aderenza a quanto riportato nel Piano Operativo regionale e nel 'Piano Attuativo' per l'attivazione di un punto di facilitazione digitale, da destinare ad attività e servizi di facilitazione digitale secondo quanto previsto nel Quadro economico indicato nel 'Piano Attuativo'.

All'atto della sottoscrizione del presente Disciplinare il Soggetto Attuatore, previa espressa richiesta del Soggetto sub-Attuatore (da predisporre secondo il modello 'All.1\_Richiesta\_di\_anticipazione\_01' di cui alle Linee Guida per Soggetti Attuatori sopra citate anticiperà una quota pari al 30% del suddetto importo, entro 30 giorni dalla suddetta richiesta, compatibilmente con le proprie disponibilità finanziarie.

Le successive richieste di trasferimento delle risorse, da predisporre secondo il modello 'All.2\_Format Domanda di rimborso e autodichiarazione Accordi PA\_02' di cui alle Linee Guida per Soggetti Attuatori sopra richiamate e corredate da Relazione Tecnica Intermedia ('All.3\_Format Relazione tecnica intermedia e finale\_01') e dalle Check List di Autocontrollo (All.5\_Checklist\_Selezionefornitori\_AcqBS\_SA.02;All.6\_Checklist\_Autocontrollo\_CostiReali\_AcqBS\_SA\_01), potranno essere inoltrate periodicamente (periodo minimo bimestrale – massimo semestrale) al Soggetto Attuatore a seguito di validazione delle spese sostenute dal soggetto sub-attuatore e da quest'ultimo registrate nell'apposito sistema informativo 'REGIS' di cui al successivo articolo 8, nonché della trasmissione, in f.to esclusivamente elettronico/digitale, (anche mediante il suddetto sistema informativo di monitoraggio 'REGIS') della documentazione amministrativo-contabile attestante lo stato di avanzamento economico finanziario e il grado di conseguimento dei relativi target e milestone (modelli All.4a-b-c delle Linee Guida Soggetti Attuatori), in coerenza con le risultanze del citato sistema informativo 'FACILITA':

- dall'apertura del punto di facilitazione: fino ad un ulteriore 30% dell'importo totale di progetto;
- dal conseguimento del 50% del target: fino ad un ulteriore 30% dell'importo totale di progetto.

Ai fini della corretta fatturazione dei servizi e delle forniture oggetto di richiesta di rimborso il Soggetto sub-attuatore è obbligato ad attenersi, a pena di inammissibilità della spesa, alle indicazioni operative di cui all'All.9\_Indicazioni fatturazione SA\_01' delle richiamate Linee Guida per Soggetti Attuatori.



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

Le suddette richieste di trasferimento delle risorse dovranno essere corredate di apposite dichiarazioni, rese dal legale rappresentante del soggetto sub-Attuatore (ovvero di referente di progetto incaricato o delegato) ai sensi del DPR 445/2000 ss.mm.ii. in merito al rispetto delle condizionalità, dei principi degli impegni indicati alle lettere d), e), f) di cui al precedente articolo 6, comma 2, sulla base delle Check-list di autocontrollo di cui ai modelli 'All.7 DNSH con lista esclusione 02' e 'All.8\_Checklist Pari Opportunita\_01' delle Linee Guida per Soggetti Attuatori.

Il Soggetto attuatore, validata la corretta alimentazione del suddetto sistema informativo e verificata la regolarità ed ammissibilità della suddetta documentazione amministrativo-contabile, trasferirà le risorse al Soggetto sub-Attuatore in successive tranches, fino ad un massimo del 90% dell'importo totale del finanziamento di cui al presente Disciplinare.

L'ammontare complessivo dei trasferimenti dal Soggetto attuatore al Soggetto sub-Attuatore non supera il 90% dell'importo totale del finanziamento concesso.

La quota a saldo finale, pari al 10% dell'importo riconosciuto, sarà trasferita sulla base della presentazione da parte del Soggetto sub-Attuatore di apposita richiesta, attestante la conclusione dell'intervento ed il raggiungimento dei milestone e target assegnati, in coerenza con le risultanze dei citati sistemi informativi 'REGIS' e 'FACILITA'.

La richiesta di saldo finale dovrà essere corredata dalla Relazione Tecnica finale, dalle Check list aggiornate di autocontrollo e dalla documentazione amministrativo-contabile relativa alla rendicontazione finale di spesa.

Eventuali rimodulazioni finanziarie tra voci di costo del quadro economico di cui al 'Piano Attuativo', dovranno essere motivate e preventivamente comunicate al Soggetto Attuatore e da quest'ultimo espressamente autorizzate.

Non sono soggette ad autorizzazione le rimodulazioni del quadro economico il cui valore è inferiore o pari al 15% della voce di costo indicata nel 'Piano Attuativo', nonché quelle relative a variazioni compensative tra le annualità di progetto.

Il Soggetto Attuatore non è responsabile del mancato rimborso di spese, sostenute dal Soggetto sub-Attuatore per la realizzazione del progetto di cui al 'Piano Attuativo', che non sono state da quest'ultimo registrate nel sistema informativo 'REGIS' e/o prive di relativa documentazione amministrativo-contabile attestante il costo sostenuto.

**ART. 8 -** Il Soggetto sub-Attuatore, in base alle indicazioni fornite dal Soggetto Attuatore, garantisce ed effettua il monitoraggio:

- dei dati di avanzamento economico-finanziario del progetto di cui al 'Piano Attuativo' attraverso l'alimentazione del sistema informativo 'REGIS' messo a disposizione dal MEF;
- del conseguimento delle Milestones e target tramite l'alimentazione del sistema di monitoraggio 'FACILITA' cui all'art.6, comma 1, lettera e) del presente Disciplinare.

Il Soggetto sub-Attuatore assicura, altresì, la raccolta di ogni altro documento richiesto ai fini del monitoraggio di cui sopra e conserva la documentazione specifica relativa a ciascuna procedura attivata, al fine di consentire l'espletamento delle verifiche disposte dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

**ART. 9 -** Il Soggetto Attuatore ha potere di verifica e controllo, anche in loco, su tutte attività poste in essere dal soggetto sub-Attuatore e sulla correttezza delle spese da quest'ultimo effettuate per la realizzazione delle attività descritte nel 'Piano Attuativo'.

Dette verifiche potranno essere effettuate in qualunque momento nel corso dell'esecuzione dell'intervento e anche a posteriori e il soggetto sub-attuatore si impegna ad assicurare, con il proprio personale, la massima collaborazione nell'esecuzione di tali verifiche e controlli.

Qualora dalle suddette verifiche emergano irregolarità sostanziali nelle procedure effettuate per la realizzazione dell'intervento, ivi incluso il mancato rispetto delle condizionalità, dei principi trasversali e del DSNH di cui agli articoli precedenti, il Soggetto Attuatore procederà al recupero totale o parziale delle somme erogate a favore del soggetto sub-Attuatore.

Qualora dalle suddette verifiche risulti che il soggetto sub-Attuatore è in ritardo sulle tempistiche stabilite nel presente Disciplinare, il Soggetto Attuatore diffida il Soggetto sub-attuatore ad esporre e motivare, entro il termine di dieci (10) giorni, le ragioni del ritardo ed individuare le possibili soluzioni, presentando un piano di rientro da concordare tra le parti.

Le suddette verifiche e i controlli non sollevano, in ogni caso, il soggetto sub-Attuatore dalla piena ed esclusiva responsabilità civile, amministrativa e contabile circa la legittima e regolare esecuzione delle attività descritte nel 'Piano Attuativo'.

L'eventuale riduzione del sostegno da parte della Commissione europea, correlato al mancato raggiungimento di milestone e target dell'intervento oggetto del presente Disciplinare, ovvero alla mancata tutela degli interessi finanziari dell'Unione europea come indicato nell'art. 22 del Reg. (UE) 2021/241, ovvero al mancato rispetto del principio DNSH o del rispetto delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei tagging climatici e digitali stimati, può comportare la conseguente riduzione proporzionale delle risorse di cui al precedente articolo 7, comma 1, fino alla completa revoca del contributo, come stabilito dall'art.8, comma 5 del decreto-legge 31 maggio 2021, n.77.

Nel caso di reiterate negligenze o ritardi in merito al rispetto delle disposizioni di cui al presente Disciplinare e/o del piano di rientro, il Soggetto Attuatore può revocare il contributo concesso al Soggetto sub-Attuatore.

In caso di mancato raggiungimento dei target regionali di competenza del Soggetto Attuatore a causa di un inadempimento imputabile ad un soggetto terzo esecutore/realizzatore cui è stata affidata una procedura implementativa del 'Piano Attuativo', il Soggetto sub-Attuatore risponderà direttamente nei confronti del Soggetto Attuatore dell'eventuale revoca/riduzione del sostegno da parte della Commissione ai sensi del comma 1.

Il Soggetto sub-Attuatore potrà sempre agire in rivalsa nei confronti del soggetto terzo responsabile.

Il Soggetto sub-Attuatore adotta tutte le iniziative volte ad assicurare il raggiungimento di target e milestone stabiliti nel PNRR: laddove comunque essi non vengano raggiunti per cause non imputabili al né Soggetto attuatore, né al Soggetto sub-Attuatore o ai Soggetti terzi esecutori/realizzatori, la copertura finanziaria degli importi percepiti o da percepire per l'attività realizzata e rendicontata sarà stabilita dall'Amministrazione titolare, in



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

raccordo con il Servizio Centrale per il PNRR sulla base delle disposizioni vigenti in materia di gestione finanziaria delle risorse previste nell'ambito del PNRR.

**ART. 10 -** Per qualunque controversia che dovesse insorgere in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del presente Disciplinare, le parti si obbligano ad esperire un tentativo di componimento in via amministrativa, senza l'intervento di terzi e da concludersi entro il termine di tre mesi dall'insorgere della controversia. In mancanza, la controversia sarà deferita all'autorità giudiziaria territorialmente competente.

**ART. 11 -** Le Parti hanno l'obbligo di mantenere riservati i dati, le informazioni di natura tecnica, economica, commerciale e amministrativa e i documenti di cui vengano a conoscenza o in possesso in esecuzione del presente Disciplinare o, comunque, in relazione a esso, in conformità alle disposizioni di legge applicabili, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle attività di cui al 'Piano Attuativo', per la durata del Disciplinare stesso.

Le Parti si obbligano a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori la massima riservatezza su fatti e circostanze di cui gli stessi vengano a conoscenza, direttamente e/o indirettamente, per ragioni del loro ufficio, durante l'esecuzione delle attività oggetto del presente Disciplinare.

Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo rimarranno operanti fino a quando gli elementi soggetti al vincolo di riservatezza non divengano di pubblico dominio.

Le Parti si impegnano a concordare le eventuali modalità di pubblicizzazione o comunicazione esterna, anche a titolo individuale, del presente Disciplinare.

Nel corso dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Disciplinare, ciascuna delle Parti potrà trovarsi nella condizione di dover trattare dati personali riferibili a dipendenti e/o collaboratori dell'altra Parte, nonché dati personali riferibili ai soggetti terzi fornitori di beni e servizi e quelli riferibili ai facilitatori ed ai cittadini ed utenti da questi ultimi raggiunti, che andranno ad alimentare i sistemi informativi di monitoraggio previste dal presente Disciplinare. Pertanto le Parti si impegnano sin d'ora a procedere al trattamento di tali dati personali in conformità alle disposizioni di cui al Regolamento Europeo (UE) 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR) nonché di tutte le norme di legge di volta in volta applicabili.

Le Parti si impegnano a condurre le suddette attività di trattamento sulla base dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza dei soggetti interessati e per il solo ed esclusivo fine di perseguire le finalità di cui al presente Disciplinare, nonché degli eventuali obblighi di legge allo stesso connessi. A tal riguardo, il soggetto sub-attuatore dichiara di aver preso conoscenza e di accettare, senza riserva, quanto stabilito nel documento "Accordo Integrativo all'Accordo Ex Art.15 Legge 7 Agosto 1990, N.241 Per La Realizzazione Della Misura 1.7.2 "Rete Dei Servizi Di Facilitazione Digitale" e relativo DPA, sottoscritto tra la Regione Puglia e il DTD, che definisce i ruoli e le relative basi giuridiche attinenti al trattamento dei dati personali connessi all'Intervento PNRR di che trattasi, in conformità al Regolamento (UE) 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2. RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE

aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito “GDPR”).

In particolare, ai sensi del suddetto Accordo integrativo il soggetto sub-attuatore è individuato quale titolare autonomo del trattamento, congiuntamente alla Regione Puglia (soggetto attuatore) e al DTD (Amm.ne titolare) e pertanto si impegna, senza riserva alcuna, ad esercitare le funzioni ed assumere gli obblighi previsti a proprio carico nel suddetto Accordo Integrativo in relazione ai propri trattamenti.

**ART. 12 -** Il presente Disciplinare acquista efficacia con la sottoscrizione delle Parti e termina definitivamente il 30/06/2026, senza necessità di formale disdetta.

Qualsiasi modifica e/o integrazione al presente Disciplinare che dovesse rendersi necessaria in relazione a nuove e sopravvenute esigenze delle Parti sarà efficace solo ove stipulata in forma scritta mediante atto aggiuntivo sottoscritto dalle Parti.

**Art.13 -** Per quanto non espressamente previsto o disciplinato all’interno del presente Disciplinare, trovano applicazione le disposizioni di natura legislativa e regolamentare vigenti.

Il presente Disciplinare, che si compone di 13 articoli e n.11 pagine dattiloscritte, è sottoscritto digitalmente.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente dalle Parti ai sensi del D. Lgs 82/2005 ss.mm.ii..

Per il Soggetto Attuatore  
(Regione Puglia – Sezione Trasformazione Digitale)

Dirigente di Sezione  
*Ing. Vito Bavaro*

Per il Soggetto sub-Attuatore  
(Consiglio Regionale della Puglia)

Il Segretario Generale  
*Dott.ssa Domenica Gattulli*

#### ALLEGATI:

1. ‘Piano attuativo punto di facilitazione digitale’ del Consiglio Regionale della Puglia.



## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

**Missione 1 - Componente 1 – Misura 1.7.2.  
RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE**



## PNRR – Misura 1.7.2. -Reti di facilitazione digitale

### Punto di facilitazione digitale presso la Biblioteca del Consiglio regionale "Teca del Mediterraneo"

#### PIANO ATTUATIVO

# INDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>1. Premessa</b>  | 3  |
| 1.1. Stato dell'arte  | 3  |
| <b>2. Prototipo di punto di facilitazione digitale</b>                      | 5  |
| 2.1. Obiettivi e specifiche   | 5  |
| 2.2. I servizi  | 6  |
| 2.3. Il facilitatore digitale   | 7  |
| 2.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche                          | 8  |
| <b>3. Descrizione del progetto della Biblioteca del Consiglio regionale</b> | 9  |
| 3.1. Caratteristiche e obiettivi del progetto                               | 9  |
| 3.2. Popolazione destinataria   | 10 |
| <b>4. Piano progettuale di dettaglio</b>                                    | 12 |
| 4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio                            | 12 |
| 4.2. Definizione e realizzazione delle attività                             | 12 |
| 4.3. Articolazione temporale del progetto                                   | 13 |
| 4.4. Costi del progetto   | 14 |
| 4.5. Attività di monitoraggio e rendicontazione del progetto                | 15 |
| 4.6. Riferimenti del progetto   | 15 |

## 1. PREMESSA

Il 21 giugno 2022 la Conferenza delle Regioni ha approvato il piano presentato dal Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri sulla misura 1.7.2 del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) dedicata allo sviluppo della Rete dei Servizi di facilitazione digitale, ufficializzando l'avvio operativo del progetto. L'obiettivo è di creare 3.000 punti di facilitazione su tutto il territorio nazionale per accrescere le competenze e l'inclusione digitale di oltre 2 milioni di cittadini italiani entro il 2026.

In Puglia, con la deliberazione della Giunta Regionale del 7 novembre 2022, n. 1526 è stato approvato lo schema di accordo di collaborazione ex art. 15 della L. n. 241/90 tra la Regione Puglia e la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Trasformazione Digitale, corredato del relativo Piano Operativo regionale denominato "La facciamo facile?" che prevede, come target da raggiungere entro il 30 giugno 2026, l'attivazione di 231 punti di facilitazione digitale su tutto il territorio regionale con il coinvolgimento di circa 183.000 cittadini nella fascia di età 18/75 anni partecipanti alle iniziative di formazione erogate dai suddetti centri. Nell'ambito dei 231 punti, il Piano regionale prevede di attivare due punti "bandiera" presso le sedi regionali.

### 1.1. STATO DELL'ARTE

L'Italia sconta storicamente un ritardo considerevole nell'ambito della alfabetizzazione digitale della popolazione, soprattutto in confronto con gli altri Paesi europei e questo è uno dei principali limiti per un proficuo sviluppo economico del Paese. Per l'[edizione 2022](#) dell'Indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società (DESI - Digital Economy and Society Index), l'Italia si colloca al 18° posto fra i 27 Stati membri dell'UE. Per quanto riguarda il capitale umano, l'Italia si colloca al 25° posto su 27 paesi dell'UE: solo il 46% delle persone possiede perlomeno competenze digitali di base, un dato al di sotto della media UE che si attesta al 54%. Il divario rispetto alla media UE è più ridotto quando si tratta di persone in possesso di competenze digitali superiori a quelle di base (23% in Italia rispetto al 26% nell'UE). Poiché l'Italia è la terza economia europea per dimensioni, i progressi che essa compirà nei prossimi anni nella trasformazione digitale saranno cruciali per consentire all'intera UE di conseguire gli obiettivi del decennio digitale per il 2030. Proprio per questo motivo, tra gli obiettivi di [Italia Digitale 2026](#), la strategia per il digitale del PNRR, c'è quello di colmare tale divario e portare almeno al 70% la percentuale di italiani con competenze digitali di base.

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è, infatti, lo sviluppo e il potenziamento della Rete dei servizi di facilitazione digitale sul territorio, nella convinzione che, se la formazione di competenze digitali è ineludibile per lo sviluppo sostenuto di una società attiva del XXI secolo, allora il territorio, i quartieri, le comunità locali e gli spazi pubblici devono prioritariamente accogliere servizi di assistenza per chi ha bisogno di supporto per godere dei propri diritti (servizi, informazioni, partecipazione), anche attraverso reti di punti di accesso pubblici assistiti, presidi di facilitazione digitale, e favorire l'inclusione sociale con e per l'utilizzo dei servizi digitali.

L'intervento previsto dalla misura 1.7.2 del PNRR è mirato alla realizzazione di "Centri di facilitazione digitale", intesi quali punti di accesso fisici, solitamente situati in luoghi di

accesso pubblico (sportelli di erogazione servizi al cittadino, biblioteche, scuole, URP, URP/CUP, CPI, CAF ecc) o all'interno di spazi/centri di aggregazione socio-culturale, per fornire servizi di assistenza ed alfabetizzazione digitale a favore dei cittadini, al fine di contrastare il divario digitale ed incrementare la percentuale di popolazione in possesso delle competenze digitali di base.

Con il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" si punta a creare una sinergia strutturale tra gli interventi volti allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini al fine di garantire l'inizio di un percorso di alfabetizzazione digitale del Paese per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione. L'iniziativa prevede attività finalizzate ad accrescere il livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze digitali da parte dei cittadini. Il fine ultimo è quello di consentire loro un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche.

Dal 1996 la **Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo"**, offre i propri servizi al pubblico esterno in conformità a quanto indicato dal "Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche". È struttura preposta a realizzare attività e progetti destinati ai cittadini, alle scuole e al territorio per la promozione della lettura, in collaborazione con enti, associazioni e altre biblioteche, e per la conoscenza dell'istituzione consiliare, collaborando alle iniziative di comunicazione istituzionale. La "Teca del Mediterraneo" si impegna quotidianamente, attraverso i propri servizi, ad accrescere il benessere sociale e a migliorare le abilità e le capacità delle persone attraverso l'accesso alla cultura, ai documenti, alle informazioni; sostiene, inoltre, la formazione continua nel rispetto delle diversità culturali.

La Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo" è pertanto un luogo idoneo ad accogliere un punto di facilitazione digitale di tipo "regionale" come previsto nel Piano operativo approvato con la già richiamata deliberazione della Giunta Regionale del 7 novembre 2022, n. 1526.

In data 14/02/2023, si è svolto presso il Consiglio regionale della Puglia un incontro per verificare e pianificare le attività per l'attivazione di un punto di facilitazione digitale presso la **Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo"**.

## 2. PROTOTIPO DI PUNTO DI FACILITAZIONE DIGITALE

### 2.1. OBIETTIVI E SPECIFICHE

Il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" si propone come azione di sistema per sostenere efficacemente l'inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti, che mira a sviluppare:

- le competenze digitali di base richieste per il lavoro;
- la crescita personale;
- l'inclusione sociale;
- la cittadinanza attiva;

come definite nel quadro di riferimento europeo per le competenze digitali dei cittadini ([DigComp](#)). Il fine ultimo dell'intervento è rendere la popolazione target competente e autonoma nell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

Grazie ai servizi forniti dai punti di facilitazione digitale, descritti nel paragrafo 2.2, i fruitori vengono accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e seguendo l'approccio incrementale di apprendimento disegnato da [DigComp](#) rispetto alle sue aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole:

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio come temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle Informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (come ad esempio quelli relativi all'identità digitale, all'anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

Particolare attenzione viene prestata all'adozione di modelli di apprendimento differenziati per età.

I modelli tradizionali che si concentrano solamente sull'apprendimento dei giovani non sono altrettanto efficaci quando applicati alla formazione degli adulti.

La chiave è portare gli adulti in un luogo di apprendimento attivo, applicando metodologie didattiche mirate per età e profilo di utilizzo dei servizi online e offline, e quindi in tal senso considerare le specificità relative a concetto di sé, esperienza di utilizzo, disponibilità ad apprendere nuovi concetti e strumenti, orientamento all'apprendimento e motivazione interna. Pertanto, il punto di facilitazione attua una didattica dove i fruitori diventano il centro dell'apprendimento, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo.

Nello specifico:

- le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia;
- l'applicazione di quanto appreso avviene prevalentemente in presenza, con supporto e affiancamento del facilitatore digitale, con eventuale affiancamento di canali online, in quanto l'attività necessita l'attivazione di competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l'iniziativa mira ad un apprendimento attivo di tipo "learning by doing" per un'acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l'attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti mentre i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

## 2.2. I SERVIZI

Le attività che caratterizzano i presidi di facilitazione digitale e che si basano sul quadro europeo [DigComp](#) sono a titolo indicativo e non esaustivo:

- assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione) in presenza (prevalentemente), ovvero da remoto, erogata su prenotazione telefonica, on-line o a sportello;
- formazione on-line, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, attraverso l'accesso di materiali realizzati ad hoc per i soggetti destinatari del progetto;
- formazione di gruppi a cui proporre la fruizione (in presenza e con canali online) di micro-corsi dedicati;
- assistenza nella richiesta di rilascio e/o utilizzo di SPID, ovvero sistema pubblico di identità digitale, necessario per accedere a molti servizi della pubblica amministrazione;
- supporto per l'utilizzo della CIE.

Queste, le tipologie di servizi che saranno erogati presso la sede della **Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo"** nell'orario di apertura al pubblico attraverso personale dedicato che potrà, anche in back office, gestire le prenotazioni e l'assistenza, garantendo le 24 ore minime settimanali di presidio, come da requisito originario del progetto. Il calendario settimanale di distribuzione degli orari in cui viene erogata l'attività di facilitazione sarà in modalità mista, sia in presenza che online, garantendo in ogni caso la prevalenza delle ore di facilitazione in presenza su quella da remoto (almeno 15 ore settimanali di facilitazione, e comunque in misura tale da assicurare il raggiungimento del target.).

## 2.3. IL FACILITATORE DIGITALE

Il facilitatore digitale sarà un mediatore fra le richieste e i fabbisogni di cittadine e cittadini e i processi di digitalizzazione in atto nella società e nella pubblica amministrazione.

Quest'ultimo si occuperà di individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è quindi, in primis, quello di verificare i fabbisogni di competenza individuali e di partecipare alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

I facilitatori sosterranno i cittadini nell'utilizzo delle nuove tecnologie affinché diventino "competenti e autonomi" nell'utilizzo di internet e dei servizi, abilitando un uso consapevole della rete. Saranno impegnati nelle seguenti attività di supporto, ad esempio:

- educeranno i cittadini ad un utilizzo autonomo e consapevole del web e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle informazioni);
- promuoveranno e faciliteranno l'utilizzo dei servizi pubblici online, per esempio la creazione di un'identità digitale, anagrafe, stato civile, fascicolo sanitario elettronico e prenotazione di visite mediche, l'iscrizione ad un istituto scolastico o ad un corso online, servizi di mobilità, piattaforme di partecipazione/cittadinanza attiva;
- forniranno un sostegno nell'utilizzo dei servizi digitali offerti da privati e dal terzo settore, ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, gli acquisti di prodotti e servizi, la formazione, l'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea e servizi associativi messi a disposizione dagli organismi no-profit partecipanti al progetto.

I facilitatori contribuiranno direttamente ed attivamente al raggiungimento dei Target e Milestone regionali della Misura PNRR di che trattasi, tramite la registrazione dei cittadini utenti unici, maggiorenni, raggiunti dai servizi di facilitazione all'interno dell'apposito Sistema Informativo denominato 'FACILITA', messo a disposizione del Dipartimento per la Transizione Digitale.

Ai fini dell'attuazione della Misura si prevede di coinvolgere soggetti privati, mediante il ricorso alle procedure di affidamento previste dal Codice dei contratti pubblici.

Il punto di facilitazione digitale si avvale di operatori con il ruolo di n. 2 facilitatori digitali, individuati all'esito della procedura di affidamento a società di servizi per la gestione del suddetto punto di facilitazione digitale. L'individuazione dei facilitatori digitali presso il Consiglio regionale della Puglia avverrà nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani.

Il Punto di facilitazione digitale sarà dotato di 2 (due) facilitatori digitali, che potranno anche alternarsi in presenza/da remoto, ritenuto consono a soddisfare il flusso di utenze/cittadini che fruiscono dei servizi bibliotecari e/o che partecipano alle numerose iniziative che si organizzano presso la sede del Consiglio regionale durante tutto l'anno.

I facilitatori saranno coordinati da dipendenti di ruolo del Consiglio regionale che prestano la loro attività lavorativa negli stessi locali dove verrà installato il punto di "facilitazione digitale". I dipendenti del Consiglio regionale possono anche svolgere l'attività di facilitatore. In tal caso, ai sensi della Circolare MEF 4/2022, non sarà possibile finanziare o esporre in rendicontazione nell'ambito di tale Misura PNRR i costi del personale interno, nonché dal personale dipendente della ditta che gestisce i servizi bibliotecari.

## 2.4. ASPETTI LOGISTICI E ATTREZZATURE TECNOLOGICHE

Lo spazio adibito all'erogazione dei servizi di facilitazione digitale nei confronti dell'utenza è collocato presso la **Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo"**, sita in Bari, alla via G. Gentile, n. 52, piano terra, lato est.

Lo spazio risulta dotato di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività da erogare, inclusi arredi idonei e una connessione internet con velocità conforme agli attuali standard tecnologici (velocità minima garantita 30 Mbps) ed è composto da almeno due postazioni (non necessariamente fisse, quindi allestite con dispositivi mobili tipo notebook o tablet), dotate di webcam, cuffie, microfono e accesso a un dispositivo di scansione e stampa. Pertanto, non occorre acquisire nuovi arredi/postazioni/pc e/o altri dispositivi tecnologici e tutte le risorse assegnate possono essere utilizzate per le attività di facilitazione.

### 3. DESCRIZIONE DEL PROGETTO DELLA BIBLIOTECA DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA "TECA DEL MEDITERRANEO"

#### 3.1. CARATTERISTICHE E OBIETTIVI DEL PROGETTO

Gli obiettivi qualitativi generali del progetto regionale sono:

- qualificare la domanda di accesso alla rete, ampliando le competenze digitali dei cittadini, alfabetizzando coloro che non hanno conoscenze digitali (fasce deboli) o coloro che soffrono di un divario digitale di secondo livello, ossia quello basato sulle modalità di fruizione delle tecnologie digitali;
- favorire l'accesso alle tecnologie e ai contenuti veicolati in rete, garantendo il rispetto del diritto prioritario di cittadinanza digitale, diritto di accesso alla rete per tutti senza estromettere la popolazione economicamente, culturalmente e/o socialmente svantaggiata che rischia ancora oggi l'esclusione dal mondo digitale;
- diffondere e promuovere l'offerta dei servizi online della PA, facilitando e sostenendo l'accesso, orientando gli utenti, mediando rispetto ai contenuti e alle interfacce;
- rimuovere e prevenire gli ostacoli che di fatto impediscono la piena parità di accesso alle informazioni e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, tenendo conto in particolare delle situazioni di disabilità, disagio economico e/o sociale e diversità culturale, attraverso l'educazione all'uso consapevole della rete e degli strumenti.

### 3.2. POPOLAZIONE DESTINATARIA

Possedere un “pacchetto smart” di competenze digitali rappresenta, oggi, parametro indispensabile per l'inclusione e l'includibilità sociale, economica, culturale, relazionale delle persone. Sulla base dell'analisi di contesto e dei dati Istat di riferimento, sono di seguito indicati i destinatari del progetto, articolando, secondo le specificità territoriali, la popolazione da coinvolgere e formare, con particolare riferimento alla popolazione a rischio di esclusione digitale.

Nel 2006, a tal proposito, il Parlamento e il Consiglio europeo hanno inserito nelle loro Raccomandazioni anche la digital competence fra le otto competenze ritenute essenziali per la “cittadinanza attiva”.

Nell'era digitale, dunque, il delicato confine fra cittadinanza in senso formale e cittadinanza in senso sostanziale va ridefinito e ricollocato all'intersezione fra tre elementi imprescindibili:

- la possibilità di accedere alle Ict - Information and communication technologies (Digital Inclusion);
- la possibilità di apprenderne l'uso (Digital Skills);
- l'acquisizione di capacità di discernimento (Digital Competence) per un uso consapevole e responsabile delle ICT.

Sulla base dell'analisi di contesto e dei dati Istat di riferimento, sono state individuate le seguenti categorie di destinatari del progetto tenendo conto delle specificità territoriali e del livello di digitalizzazione della popolazione da coinvolgere e formare, definendo per ciascuna un obiettivo specifico da raggiungere:

- **Giovani (fascia di età 18-25):** acquisire maggiore consapevolezza dell'importanza della competenza digitale per le professioni del futuro ed in generale per la creazione di opportunità in ambito lavorativo e personale. I giovani hanno inoltre necessità di sviluppare un forte senso critico rispetto all'uso delle tecnologie della società dell'informazione (TSI) per essere in grado di valutare al meglio le informazioni e proteggere i dati personali, anche al fine di prevenire i rischi di violazione e situazioni di disagio;
- **Adulti (25-65):** utilizzare le potenzialità delle TSI (*Tecnologie della Società dell'Informazione*) per il soddisfacimento di bisogni e necessità emergenti dalla vita quotidiana personale e lavorativa, attraverso l'uso maggiore e più evoluto di dispositivi mobili e dei servizi online, nonché per acquisire strumenti e conoscenze per gestire l'uso di internet in famiglia;
- **Anziani (Over 65):** promuovere l'uso delle tecnologie da parte delle persone che ancora non accedono al web attraverso attività di alfabetizzazione digitale di primo livello per garantire loro il diritto alla cittadinanza digitale e di accesso all'informazione. Gli anziani sono inoltre interessati ad ampliare lo spettro di utilizzo delle TSI ai dispositivi mobili ed all'uso di servizi online.

Considerando che ogni punto deve garantire mediamente, per il raggiungimento dell’obiettivo regionale, la facilitazione digitale nei confronti di almeno 800 cittadini unici, con il presente progetto si intende contribuire alla facilitazione di almeno 800 cittadini.

## 4. PIANO PROGETTUALE DI DETTAGLIO

### 4.1. PREDISPOSIZIONE DELLE AZIONI SUL TERRITORIO

Le azioni prevedono le seguenti attività:

#### **M1 - Predisposizione delle azioni**

**Attività 1:** Formalizzazione e Trasmissione del Piano Attuativo 1.7.2. c/o Biblioteca del Consiglio regionale e stipula Disciplinare regolante i rapporti tra la Sezione Trasformazione Digitale (soggetto attuatore) e il Consiglio Regionale della Regione Puglia (sub-attuatore).

#### **M2 – Attività propedeutiche all’attivazione dei punti**

**Attività 1:** Individuazione modalità di gestione del punto ed individuazione facilitatori

#### **M3- Attivazione punti di facilitazione digitale**

**Attività 1:** Un punto di facilitazione attivato

#### **M4- Cittadini raggiunti**

**Attività 1:** 60% di 800 Cittadini unici raggiunti (480)

**Attività 2:** 100% di 800 Cittadini unici raggiunti (800)

### 4.2. DEFINIZIONE E REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nel seguente capitolo verranno riportate le modalità con i quali si intendono prendere in carico gli utenti per la facilitazione.

Nel dettaglio il punto di facilitazione digitale guiderà gli utenti nella realizzazione delle seguenti attività (segue un elenco a titolo esemplificativo delle Competenze digitali elaborato sulla base del DigComp 2.2, coerentemente con le Linee guida nazionali ed il Piano Operativo Regionale):

- Impostazioni base smartphone (Livello luminosità, rotazione automatica, disattivare le notifiche, gestione rubrica, sfondi e widget, App Store, dati mobili, wi-fi, bluetooth);
- Impostazioni base e-mail (creazione account, creazione e invio e-mail, consultazione posta elettronica, invio file grandi dimensioni);
- Social network e privacy (creazione account, gestire visibilità foto e post, taggare un utente, netiquette);
- PA digitale (SPID, CIE, PagoPA, App IO, PEC, ivi inclusi i servizi specifici erogati dal Consiglio regionale della Puglia);
- Gestione App conti online (Banca, Posta);

- Protezione e recupero dati (backup smartphone, Google foto, backup WhatsApp);
- Servizi cloud (Google Drive, Dropbox, One Drive);
- Organizzare i file di pc/smartphone (cartelle, file manager);
- App messaggistica (funzionamento e differenze tra app -Whatsapp, Telegram, Messenger-, utilizzo emoticon);
- App videoconferenze (funzionamento e differenze tra app -Google Meet, Microsoft Teams, Zoom, Jitsi Meet-, webinar e corsi online).

Queste tipologie di servizi saranno erogate nell'orario di apertura al pubblico attraverso personale dedicato che potrà, anche in back office, gestire le prenotazioni e l'assistenza, garantendo le 24 ore minime settimanali di presidio, come da requisito originario del progetto. Il calendario settimanale di distribuzione degli orari in cui viene erogata l'attività di facilitazione sarà in modalità mista, sia in presenza che online, garantendo in ogni caso la prevalenza delle ore di facilitazione in presenza su quella da remoto (almeno 15 ore settimanali di facilitazione, e comunque in misura tale da assicurare il raggiungimento del target.).

Il punto di facilitazione dovrà essere attivato entro il 30/6/2024. Il termine ultimo per il conseguimento dei target è fissato al 31/12/2025.

#### 4.3. ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PROGETTO

Lo svolgimento del progetto, di cui sono descritte le attività al capitolo 4.1 del presente piano di attuazione e di cui è riportato il cronoprogramma più avanti in questo capitolo, prevede il raggiungimento delle seguenti **milestone e target del progetto** entro il periodo indicato.

Lo svolgimento del progetto del presente piano operativo avverrà secondo il seguente cronoprogramma:

**Tabella 1: Milestone di progetto**

| Milestone di progetto  | Scadenza (mm/aa) |
|--|------------------|
| M1 - Predisposizione delle azioni  | 03/2024          |
| M2 - Attività propedeutiche all'attivazione del punto                    | 06/2024          |
| M3 - Attivazione punti di facilitazione digitale                         | 06/2024          |
| M4.1 - Cittadini raggiunti - 60% di 800 Cittadini unici raggiunti (480)  | 06/2025          |
| M4.2 - Cittadini raggiunti - 100% di 800 Cittadini unici raggiunti (800) | 12/2025          |

I target di progetto sono definiti sulla base del modello distributivo di cui al Piano Operativo regionale, a sua volta elaborato nel rispetto al target europeo relativo al numero di cittadini destinatari dell'attività.

#### 4.4. COSTI DEL PROGETTO

In attuazione del Presente Piano Operativo, le risorse assegnate per complessivi 40.000,00 euro sono ripartite secondo il seguente Quadro economico di dettaglio.

| Voci del piano operativo            | 2024   | 2025   | 2026  | TOT    |
|-------------------------------------|--------|--------|-------|--------|
| Formazione /<br>Facilitazione(euro) | 18.000 | 18.000 | 4.000 | 40.000 |

I trasferimenti, previa richiesta, a seguito di rendicontazione delle spese e dei target raggiunti su apposita modulistica, saranno erogati come segue:

- Alla sottoscrizione del disciplinare, previa richiesta di anticipazione, comunicazione del CUP e registrazione in REGIS: 30%;
- Dall'apertura del punto di facilitazione: fino al 60% dell'importo totale di progetto, previa rendicontazione delle spese in REGIS;
- Dal conseguimento del 50% del target assegnato, fino ad un ulteriore 90% dell'importo totale di progetto, previa rendicontazione delle spese in REGIS
- 10% a saldo al raggiungimento dell'obiettivo di 800 cittadini facilitati.

#### 4.5. ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE DEL PROGETTO

In attuazione degli Artt. 6, punto J e 8 dell’Accordo ex Art.15 Legge 7 Agosto 1990, N.231 per la realizzazione della misura 1.7.2 “Rete dei Servizi di Facilitazione Digitale” tra la Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale e Regione Puglia, il Consiglio regionale, individuato quale soggetto sub-attuatore del Piano Operativo regionale tramite sottoscrizione di specifico Disciplinare, assicura l’invio delle informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività tramite l’alimentazione del sistema informativo ‘REGIS’, nonché quelle relative al conseguimento dei milestone e target definiti nel Piano Operativo raccolte tramite il sistema di monitoraggio ‘FACILITA’. Le modalità ed i tempi verranno stabilite dal citato Disciplinare.

#### 4.6. RIFERIMENTI DEL PROGETTO

In attuazione del Modello di aggregazione di rete descritto al paragrafo 2 del Piano Operativo regionale, si indicano di seguito i riferimenti del responsabile/coordinatore del progetto, quale referente unico nei rapporti con la Regione Puglia per l’attuazione dell’iniziativa.

#### **GRUPPO DI LAVORO**

##### **Responsabile Progetto**

Domenica Gattulli – Segretario Generale del Consiglio Regionale della Puglia

[segretario.generale@consiglio.puglia.it](mailto:segretario.generale@consiglio.puglia.it)

Tel. 0805402104

##### **Collaboratori Amministrativi**

Maria Lucia Beneveni – titolare EQ “Coordinamento e gestione processi di organizzazione”

[beneveni.marialucia@consiglio.puglia.it](mailto:beneveni.marialucia@consiglio.puglia.it)

Tel 0805402048

Angela D’Innella – titolare EQ “Controlli procedurali e gestione dei rischi specifici”

[dinnella.angela@consiglio.puglia.it](mailto:dinnella.angela@consiglio.puglia.it)

0805404355