

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

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

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

**AVVISO PUBBLICO PER IL FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI DELLA "RETE DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE" NELL'AMBITO DEL PNRR, MISSIONE 1 "DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ E CULTURA", COMPONENTE 1 "DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA", MISURA 1.7.2, FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXT GENERATION EU
CUP: E81D23000080006**

1. SOGGETTI BENEFICIARI (SEZIONE 2 DELL'AVVISO)

1.1 È possibile per un ente aderente alla rete di supporto del progetto (di cui all'Allegato A5) essere contemporaneamente affidatario di servizi in tema di accompagnamento digitale per i cittadini fragili?

Non ci sono elementi ostativi per essere contemporaneamente ente aderente alla rete di supporto del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e affidatari di servizi in tema di accompagnamento digitale per i cittadini fragili. Resta inteso che, come specificato nella sezione 2 dell'Avviso e nell'allegato A5, gli enti aderenti alla rete di supporto non assumono responsabilità connesse all'attuazione dell'intervento e non potranno beneficiare del contributo pubblico.

1.2 L'accreditamento provvisorio al lavoro e/o alla formazione rappresenta un requisito sufficiente per presentare domanda di partecipazione al bando in qualità di capofila?

L'accreditamento provvisorio non rappresenta un requisito sufficiente per presentare domanda di partecipazione al bando, in quanto il capofila deve essere un operatore pubblico o privato accreditato al lavoro e/o alla formazione entro la data di presentazione della domanda di partecipazione al Bando regionale. Si richiamano, di seguito, i requisiti minimi da possedere in qualità di operatore accreditato al lavoro e/o alla formazione, specificati alla sezione 2.1:

- essere in possesso dei requisiti di capacità tecnico-professionale ed economico finanziaria dimostrati attraverso l'accreditamento regionale, ex D.G.R. n. XI/6696 del 18 luglio 2022 "Procedure e requisiti per l'accreditamento degli operatori pubblici e privati per erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale nonché dei servizi per il lavoro";
- non avere un provvedimento di sospensione o revoca dell'accreditamento medesimo.

2. SOGGETTI DESTINATARI (SEZIONE 3 DELL'AVVISO)

2.1 Le persone con contratto di lavoro subordinato in corso, in pensione o in possesso di partita iva/titolari di azienda possono rientrare tra i soggetti destinatari della misura?

Tra i soggetti destinatari residenti o domiciliati in Lombardia con nessuna o bassa competenza digitale è possibile comprendere anche persone che hanno un contratto di lavoro subordinato in corso, in pensione o

in possesso di partita IVA/titolari di azienda. Si specifica inoltre che le classi di destinatari descritte nella sezione 3 dell'Avviso sono da intendersi come prioritarie ma non esclusive. In generale, si ricorda che i destinatari dell'intervento sono giovani e adulti, soprattutto a rischio di esclusione digitale, che hanno la necessità di accrescere le competenze digitali di base 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.

2.2 A cosa fa riferimento la frase "Nello specifico, ai fini del conseguimento del target, si considera il numero di cittadini partecipanti alle nuove iniziative di educazione digitale e/o facilitazione condotte dai centri per la facilitazione digitale. Tale definizione agirà in sostituzione del numero di cittadini partecipanti alle iniziative di formazione erogate dai centri per la facilitazione digitale, oggetto della precedente descrizione del target correlato alla Misura 1.7.2." citata a pagina 10 dell'Avviso?

Si fa riferimento alla decisione di esecuzione n. 0442 dell'8 dicembre 2023 con cui il Consiglio dell'UE ha approvato la richiesta di aggiornamento del PNRR, nella quale è rientrata la modifica del meccanismo di verifica degli Operational Arrangements connesso alla M1C1-28, avanzata dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Per il dettaglio sui servizi di facilitazione digitale, si rimanda alla sezione 6.2 dell'Avviso.

3. PUNTI DI FACILITAZIONE (SEZIONE 6.2 DELL'AVVISO)

3.1 Nell'ambito del presente avviso, è possibile attivare punti di facilitazione mobili?

Oltre ai punti di facilitazione fissi, è prevista la possibilità di implementare anche i punti di facilitazione mobili, purché vengano rispettati i requisiti minimi previsti nell'Avviso per i punti di facilitazione. Un punto di facilitazione è definito "itinerante" o "mobile" se caratterizzato da una mobilità delle postazioni (quali ad esempio un camper attrezzati) o dalla mobilità del team di facilitatori, ospitati con frequenza periodica e programmata presso strutture di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa. La creazione di punti itineranti mira a garantire l'accessibilità dei servizi da parte del/dei target di riferimento anche nei territori con caratteristiche tali da rendere il ricorso a presidi fissi una soluzione poco efficace ed efficiente (ad es. territori montani a bassa densità abitativa). I punti itineranti devono disporre di dotazioni strumentali e connettività adeguate allo stesso modo dei punti "fissi". I punti di facilitazione itineranti concorrono all'alimentazione del target relativo al numero di punti da attivare sul territorio e si distinguono dai presidi fissi (non itineranti) perché corrispondono a più di un indirizzo. Non possono invece essere conteggiate come punti itineranti le iniziative stagionali od occasionali organizzate dai gestori dei presidi fissi in altri luoghi.

3.2 È possibile prevedere la presenza di sportelli dislocati in piccoli comuni/frazioni, oppure in diverse sedi di un unico territorio comunale, con una distribuzione oraria "itinerante"? Tali punti di facilitazione possono essere presidiati da un unico facilitatore digitale?

Il punto di facilitazione deve garantire l'accessibilità al servizio in modo costante nel tempo. Tale condizione può essere rispettata attraverso il ricorso ad una singola sede o a più sedi distribuite sul territorio. In questo

secondo caso viene a configurarsi un "punto fisso" in presenza di una sede centrale di primo riferimento e di più sedi distaccate o satelliti. Resta inteso che ciascun punto di facilitazione, sia esso fisso o mobile, dovrà garantire la presenza di almeno un facilitatore digitale; tuttavia, lo stesso facilitatore digitale potrà supportare le attività relative anche a più di un singolo punto di facilitazione, purché questo non incida sulla qualità dell'erogazione di servizi.

3.3 È possibile attivare uno sportello anche per tempi settimanali di disponibilità del presidio inferiori alle 24 ore?

È possibile attivare un punto sportello anche per fasce orarie settimanali inferiori alle 24 ore, purché vengano rispettati i requisiti minimi specificati nella sezione 6.2 dell'Avviso e nelle *Linee guida di comunicazione* di prossima pubblicazione. Si specifica, inoltre, che il requisito minimo di presidio dello sportello per almeno 24 ore è una raccomandazione e non rappresenta pertanto un elemento vincolante, purché vengano chiaramente esplicitate la modalità organizzativa prevista e le misure adottate per assicurare l'equità nell'accesso da parte degli utenti potenziali.

3.4 I punti di facilitazione potranno essere abilitati al rilascio dei codici PIN/PUK della CRS/CNS?

Solo gli enti pubblici locali possono registrarsi al servizio di rilascio dei codici PIN/PUK della CRS/CNS. Non è attualmente prevista la possibilità di abilitare i centri di facilitazione a suddetto servizio.

3.5 I punti di facilitazione digitale devono obbligatoriamente coincidere con le sedi dei soggetti partner o con le sedi degli enti aderenti alla rete territoriale di supporto?

I punti di facilitazione digitale possono non coincidere con le sedi dei soggetti partner o con le sedi dei soggetti della rete territoriale di supporto, purché siano rispettati i requisiti minimi dei punti di facilitazione così come dettagliati nell'Avviso, nell'Allegato A9 e nelle *Linee Guida di Comunicazione* di prossima pubblicazione. Si ricorda che i punti di facilitazione digitale sono punti di accesso fisici, solitamente situati in biblioteche, scuole e centri socioculturali, che forniscono ai cittadini facilitazione - in presenza e online - finalizzata a ridurre il gap di competenze digitali e favorire l'inclusione. Il partenariato può decidere come e dove distribuire i punti di facilitazione digitale nell'ambito/i territoriale/i di riferimento, a condizione che i presidi siano collocati in luoghi di facile accessibilità e che garantiscano la massima capillarità dell'intervento, soprattutto in riferimento alle categorie maggiormente a rischio di esclusione.

3.6 È possibile attivare più punti di facilitazione digitale nello stesso comune?

È possibile attivare più punti di facilitazione digitale nello stesso comune.

4. FACILITATORI DIGITALI (SEZIONE 6.3 DELL'AVVISO)

4.1 Gli enti locali sono tenuti a prevedere la contrattualizzazione di personale dedicato al servizio?

L'Amministrazione titolare ha fornito i seguenti chiarimenti in merito all'ambito di applicazione della Circolare n.4/2022 della Ragioneria Generale dello Stato. La suddetta circolare non si applica ai soggetti che, nell'ambito dei progetti finanziati dal PNRR, svolgono il ruolo di realizzatore/fornitore, a prescindere dalla natura pubblica o privata degli stessi, confermando, pertanto, che le limitazioni per le spese di assunzione di

personale previste dalla Circolare MEF-RGS 4/2022 non si applicano ai partenariati pubblico-privati così come definiti dal piano operativo approvato da Regione Lombardia con la D.G.R. n. XII/172 del 17 Aprile 2023 e modificato con la D.G.R. n. XII/1952 del 26 febbraio 2024, in quanto tali enti opereranno come soggetti realizzatori della misura e beneficiari delle risorse assegnate tramite il bando regionale di finanziamento.

4.2 In presenza di consulenti esterni nel ruolo di facilitatori, l'azienda esterna deve aderire alla rete territoriale di supporto prevista dall'Avviso o è sufficiente che ci sia un contratto di somministrazione tra partner e azienda esterna?

Le modalità di individuazione e attivazione dei facilitatori digitali sono affidate all'ente capofila, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani e in conformità con le *Linee guida del PNRR*. È pertanto sufficiente che ci sia un contratto di somministrazione tra ente e azienda esterna.

4.3 Sarà possibile aggiungere e/o sostituire i facilitatori digitali una volta avviate le attività?

L'elenco contenente i dati dei facilitatori digitali è aggiornabile da ogni ente capofila ogni qualvolta si aggiungano o sostituiscano dei facilitatori.

4.4 È possibile rendicontare ed erogare servizi di facilitazione digitale a un utente beneficiario del Programma GOL, con facilitatore digitale differente da tutor GOL e servizi erogati in orari differenti dai servizi erogati per GOL?

È possibile erogare e rendicontare i servizi di facilitazione digitale a favore di un utente GOL. A tal proposito, si specifica che le attività erogate nell'ambito del Programma GOL e dell'Investimento Sistema Duale non costituiscono doppio finanziamento, in quanto riferite al raggiungimento di competenze tecnico-professionali e al di fuori del framework DigComp 2.2, anche in caso di svolgimento di percorsi formativi digitali. Al contrario, non può essere conteggiato ai fini del target e quindi rendicontato un cittadino che stia già usufruendo dei servizi della misura PNRR M1C1 Investimento 1.7.1 Servizio Civile Digitale. Inoltre, resta inteso che il facilitatore digitale non potrà coincidere né con la figura del tutor (case manager) finanziato a valere sul Programma GOL, quale esperto di orientamento specialistico, riferimento e responsabile unico dei percorsi di politica attiva in esso finanziati, né con il personale assunto tramite interventi a valere sul PNRR (a titolo esemplificativo e non esaustivo, si cita la misura M5C1 Investimento 1.1 Potenziamento dei CPI).

4.5 In che modalità verrà reso disponibile il questionario per gli utenti dei servizi di facilitazione messo a disposizione dal Dipartimento per la Trasformazione digitale?

Il questionario per gli utenti dei servizi di facilitazione verrà messo a disposizione sul sistema informativo regionale nella fase di erogazione del servizio. Ulteriori dettagli verranno forniti nelle *Linee guida per i facilitatori* di prossima pubblicazione.

4.6 I volontari della leva civica regionale posso essere facilitatori digitali?

I volontari della Leva civica regionale, così come previsto per i volontari del servizio civile digitale (*si veda la sezione 6.3 dell'Avviso*) potranno essere presenti nel gruppo di lavoro del servizio di facilitazione, ma in tal caso i servizi erogati da queste figure non entreranno nel computo del target di servizi della Misura 1.7.2. I

volontari potranno avere un ruolo di supporto al gruppo di lavoro del servizio di facilitazione digitale e dovranno essere sottoposti alla supervisione di almeno un membro del gruppo di lavoro del servizio stesso. Si ribadisce che, in conformità con le disposizioni delle *Linee Guida del PNRR* e in ottemperanza a quanto previsto dalle circolari n. 33 del 31/12/2021 del MEF e n. 4 del 18/01/22 del MEF, i facilitatori possono essere:

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

Tuttavia, si precisa che nei casi di progetti di Leva civica regionale autofinanziati in toto e comunque non finanziati da risorse pubbliche di alcun genere, è considerato ammissibile il coinvolgimento dei volontari in qualità di facilitatori digitali, non configurandosi alcuna potenziale forma di "doppio finanziamento".

5. SPESE AMMISSIBILI (SEZIONE 7 DELL'AVVISO)

5.1 Gli eventuali acquisti di dotazioni strumentali e attrezzature tecnologiche per l'allestimento dei punti di facilitazione digitale sono considerati a carico dei partenariati?

La dotazione tecnologica non rientra tra le spese ammissibili nell'ambito del presente Avviso e deve quindi considerarsi a carico dei partenariati, che gestiranno gli acquisti in autonomia. Si ricorda che, per ogni punto di facilitazione attivato, dovranno essere rispettati i seguenti requisiti: a) presenza di almeno due postazioni (anche allestite con dispositivi mobili), dotate anche di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione; b) utilizzo di locali idonei e con dotazioni di adeguate strumentazioni tecnico-informatiche per l'erogazione dei servizi di gruppo; c) dotazione logistica e attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps).

5.2 Il rilascio di open badge da parte dei punti di facilitazione deve essere preventivamente autorizzato?

Ciascun punto di facilitazione deve attrezzarsi in autonomia rispettando quanto indicato in merito all'utilizzo delle piattaforme. Nello specifico, le piattaforme fornitrici devono:

- essere compliant con la Prassi di Riferimento 136 – UNI relativa ai Open Badge;
- possedere una Certificazione 1EdTech in corso di validità.

Si specifica che il rilascio dell'open badge è facoltativo.

6. PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE (SEZIONE 8 DELL'AVVISO)

6.1 Gli allegati da presentare in fase di adesione sono disponibili in formato editabile (es. word)?

Gli allegati A1, A2 e A4 saranno precompilati e generati a sistema automaticamente in formato .pdf al termine della compilazione delle diverse sezioni della domanda di contributo; non è quindi necessario disporre dei formati word. Gli allegati A3, A5, A7 e A8 sono scaricabili a sistema in formato word. Si specifica, inoltre, che al termine della compilazione online della domanda, il Soggetto Capofila dovrà obbligatoriamente scaricare,

firmare e caricare elettronicamente sul sistema informativo Bandi e Servizi tutta la documentazione richiesta, sia essa generata a sistema in esito alla compilazione o sia essa in formato word editabile.

6.2 La presentazione dell'allegato A3 in fase di adesione alla domanda è facoltativa?

L'allegato A3 da presentare in fase di Adesione è mandatorio in caso di necessità di delega per la sottoscrizione digitale e presentazione telematica della domanda di partecipazione al bando.

6.3 Qual è lo scopo dell'allegato A9?

L'Allegato A9 è finalizzato alla comunicazione preventiva di apertura dei punti di facilitazione. Come previsto nella sezione 11 dell'Avviso, entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito dell'istruttoria, il Soggetto Capofila deve comunicare sul sistema informativo Bandi e Servizi l'avvio di almeno il 10% dei punti di facilitazione digitale programmati. Si precisa che tale allegato è fornito a scopo di guida alla compilazione, ma dovrà essere obbligatoriamente scaricato a sistema al termine della compilazione della sezione di riferimento, firmato digitalmente e caricato elettronicamente sul sistema informativo Bandi e Servizi.

6.4 Ai fini di una corretta presentazione della domanda, per i partenariati che hanno partecipato alla Manifestazione di interesse e sono risultati idonei è sufficiente il caricamento a sistema dell'allegato A4 in fase di adesione?

Anche i soggetti capofila dei partenariati che hanno aderito alla Manifestazione di interesse e sono stati riconosciuti idonei con decreto n. 4420 del 18/03/2024, al termine della compilazione online della domanda, dovranno obbligatoriamente scaricare, firmare e caricare elettronicamente sul sistema informativo Bandi e Servizi tutta la documentazione richiesta nella sezione 8 dell'Avviso.

6.5 Gli allegati A7 e A8 vanno caricati sul sistema informativo Bandi e Servizi in fase di adesione tramite lo stesso pulsante con cui si carica l'allegato A4?

I documenti relativi ai singoli partner vanno scaricati, firmati e caricati nel sotto-modulo *Documenti Partner*, dove a seconda che si tratti di ente capofila o partner effettivo verranno generati documenti condizionati dal ruolo. Nello specifico, in questo sotto-modulo sarà possibile allegare i seguenti documenti:

- A1) Atto di Adesione Candidatura Capofila;
- A2) Atto di Adesione Candidatura Partner;
- A3) Incarico per la sottoscrizione digitale e presentazione telematica della domanda (delega di firma del soggetto diverso dal Rappresentante Legale dell'ente, sia esso capofila e/o partner);
- A7) Comunicazione del dato sulla Titolarità effettiva per Enti Capofila;
- A8) Comunicazione del dato sulla Titolarità effettiva per Enti Partner;
- Copia del documento di identità del Legale Rappresentante, ovvero del soggetto delegato;
- Copia dei documenti di identità e dei codici fiscali del/i titolare/i effettivo/i.

L'Allegato A4 va scaricato, firmato e caricato nel sotto-modulo dedicato al Partenariato,

In presenza di enti aderenti alla Rete territoriale di supporto, va scaricato, firmato e caricato sul sistema informativo Bandi e Servizi anche l'Allegato A5.

6.6 I dati di progetto (es. avvio delle attività, erogazione dei servizi ecc.) vanno inseriti in fase di adesione?

I dati di progetto andranno inseriti in una fase successiva a quella di adesione.

6.7 È possibile presentare più domande di partecipazione al bando come capofila?

Si conferma che non ci sono limitazioni alla partecipazione in qualità di capofila e partner. Pertanto, sia ente capofila sia enti partner, possono partecipare a più interventi, purché la sede operativa degli stessi sia diversa per ciascuno di essi e garantiscano adeguata capacità gestionale ed organizzativa ai fini di un'efficace attuazione di tutti gli interventi a cui aderiscono.

7. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE (SEZIONE 11 DELL'AVVISO)

7.1 Le percentuali di avanzamento di raggiungimento del target di cittadini facilitati e punti di facilitazione digitale attivati, come indicati da cronoprogramma nell'Avviso, sono da considerarsi vincolanti?

Si conferma che i soggetti capofila dei partenariati dovranno garantire l'erogazione dei servizi conseguendo almeno le percentuali di raggiungimento del target di cittadini facilitati e punti di facilitazione digitale indicate nel cronoprogramma. Si specifica che il contributo concesso sarà riconosciuto da Regione Lombardia agli Enti capofila dei partenariati, a seguito di raggiungimento dei target e milestones dell'intervento e dei controlli effettuati sul sistema di monitoraggio "Facilita", con rendicontazioni e liquidazioni periodiche, definite in base al sopraccitato cronoprogramma. Tuttavia, al fine di valutare l'eventuale redistribuzione di risorse come da sezioni 4 e 9 dell'Avviso, alla data del 31 gennaio 2025 si procederà ad una riparametrazione in base agli effettivi target raggiunti alla data del 31 dicembre 2024.

7.2 La rendicontazione di tutte le attività erogate dal partenariato sarà demandata esclusivamente al capofila?

Il soggetto capofila è il responsabile dell'attività di rendicontazione nei confronti di Regione Lombardia.

8. LIQUIDAZIONE (SEZIONE 12 DELL'AVVISO)

8.1 La liquidazione di tutte le attività erogate dal partenariato sarà demandata esclusivamente al capofila?

Il soggetto capofila è il responsabile dell'attività di liquidazione nei confronti di Regione Lombardia.