

Piano Operativo di Zona Sociale 1

TITOLO: Progetto “Rete dei punti di facilitazione digitale - Regione Umbria - Zona sociale n.1”

Misura 1.7.2 PNRR - CUP G69I23000190006

Comune capofila: Città di Castello

Allegati - Piano Operativo regionale

Sommario

Introduzione	3
1. Descrizione del progetto della zona sociale	4
1.1. Contesto del progetto	4
1.1.1 Specificità delle aree territoriali e della popolazione afferente alla zona sociale	4
1.1.2 Esperienze pregresse da valorizzare: i DigiPASS.....	7
1.1.3 Il coinvolgimento degli stakeholders sul territorio	8
1.1.4 Rischi e criticità progettuali interne ed esterne alla zona sociale	8
1.2. Popolazione destinataria	9
1.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	10
1.4. Modello di distribuzione dei punti/presidi di facilitazione	11
1.4.1 Il modello di distribuzione dei punti/presidi di facilitazione a livello regionale	11
1.4.2 Il modello di distribuzione dei punti/presidi di facilitazione a livello di zona sociale (luoghi fisici)	12
1.5 Modello di aggregazione di rete.....	13
1.5.1 Modello di aggregazione di rete regionale e della zona sociale	13
1.5.2 Dettaglio degli enti e dei soggetti coinvolti nel progetto di zona sociale	14
1.6 Modalità di attuazione.....	16
1.7.2 Modalità di realizzazione delle attività	18
1.8 Modalità di gestione delle attività svolte nei presidi/nodi	19
1.9 Modalità di comunicazione delle attività svolte nei presidi/nodi	20
1.10 Facilitatori digitali.....	20

2. Modalità operative	21
2.1. Modello di Governance del progetto	21
2.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto.....	21
2.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI.....	23
3. Articolazione temporale del progetto.....	24
4. Costi del progetto	25
5. Integrazione con altri interventi	26

Introduzione

Gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) devono essere accompagnati da interventi mirati allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese.

La carenza di competenze digitali nei diversi ambiti, è uno dei principali limiti per lo sviluppo del Paese. Secondo i dati del DESI 2021 (Digital Economy and Society Index), l'Italia è terzultima in Europa nella dimensione del capitale umano. Solo il 42 % delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede perlomeno competenze digitali di base (56 % nell'UE) e solo il 22 % dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (31 % nell'UE).

L'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR prevede due interventi complementari che mirano a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del digital divide, rafforzando le competenze digitali dei cittadini:

- lo sviluppo di una Rete di servizi di facilitazione digitale, con almeno tremila punti di facilitazione digitale attivi sul territorio in grado di raggiungere e formare due milioni di cittadini entro il 2026,
- la diffusione del Servizio civile digitale, che coinvolgerà un network di giovani volontari con l'obiettivo di raggiungere e formare un milione di cittadini entro il 2026.

L'investimento 7, pertanto, attraverso l'azione sinergica di questi due interventi già inclusi nel piano operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali, ha l'obiettivo di incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base coinvolgendo oltre tre milioni di persone entro il 2026, così da contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

L'obiettivo generale del progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è legato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online 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, in modo che possano raggiungere il livello di base definito secondo il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali di base richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere. 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.

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è lo sviluppo e il potenziamento della Rete di 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.

Oggi, i servizi di facilitazione digitale sono presenti in alcuni progetti regionali e in alcune città. Tuttavia, l'assenza di un disegno organico e di una diffusione capillare, duratura e di sistema del servizio su tutto il territorio, valorizzando gli spazi e le infrastrutture già presenti - per esempio biblioteche e scuole, ma anche centri giovanili e sociali - non solo comporta la mancanza del servizio in alcune aree territoriali, ma soprattutto l'interruzione di iniziative virtuose che si sviluppano esclusivamente nell'ambito di un periodo limitato.

Pertanto, il progetto Rete di servizi di facilitazione digitale si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale.

Questa iniziativa, come evidenziato, è strettamente correlata con il Servizio civile digitale, verso attività di potenziamento delle azioni proattive degli enti pubblici e del terzo settore finalizzate alla massima inclusione digitale quale leva per l'inclusione sociale.

Le Regioni e le Province Autonome hanno richiesto di elaborare un progetto che declini al livello dello specifico territorio l'iniziativa nazionale Rete di servizi di facilitazione digitale, sulla base dei requisiti generali del servizio e di milestone e target allineati e collegati a quelli definiti a livello nazionale ed europeo.

Ai Comuni capofila delle 12 zone sociali dell'Umbria viene richiesto di presentare e attuare nei termini previsti un piano operativo sul modello di quanto contenuto nell'Avviso non competitivo, mirato a descrivere le modalità di attuazione della Misura 1.7.2 M1C1 del PNRR nel proprio territorio, in relazione a quanto contenuto nel Piano Operativo regionale e relativo Accordo ex art.15 L.241/1990 sottoscritto da Regione Umbria e Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD).

Il team centrale del Dipartimento pianifica ed assicura l'esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi definiti e supporta la Regione/Provincia Autonoma nella definizione e attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, *capacity building*, condivisione delle buone pratiche, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

1. Descrizione del progetto della zona sociale

1.1. Contesto del progetto

1.1.1 Specificità delle aree territoriali e della popolazione afferente alla zona sociale

L'Ambito Territoriale n.1 confina con gli Ambiti territoriali n.7 (comune capofila Gubbio), n.2 (comune capofila Perugia) e n.5 (comune capofila Panicale) della Regione Umbria e rappresenta una realtà estremamente differenziata: per estensione del territorio, per dimensione della popolazione residente e per risorse disponibili, sia in termini di ricchezze ambientali sia in termini di infrastrutture esistenti.

Il territorio comprende i Comuni dell'area denominata "Alta Valle del Tevere" - Citerna, Città di Castello, Lisciano Niccone, Monte Santa Maria Tiberina, Montone, Pietralunga, San Giustino e

Umbertide - ed è caratterizzato, nel suo insieme, da una notevole estensione e da bassa densità di popolazione. Si riscontra una distribuzione disomogenea degli abitanti che tendono a concentrarsi nei maggiori centri urbani; si è assistito inoltre ad un accentuato processo di spopolamento che ha riguardato particolarmente i piccoli comuni montani ed alto-collinari.

I Comuni dell'Ambito si estendono su una superficie di 990,83 Km², con una popolazione di 74.197 abitanti al 01/01/2023 (dati demo ISTAT). La ripartizione per Comuni è la seguente:

COMUNI ZS 1	POPOLAZIONE (01.01.2023)	%
CITERNA	3.367	4,5
CITTA' DI CASTELLO	38.222	51,5
LISCIANO NICCONE	601	0,8
M.S.M. TIBERINA	1.085	1,5
MONTONE	1.580	2,1
PIETRALUNGA	1.984	2,7
SAN GIUSTINO	11.060	14,9
UMBERTIDE	16.298	22,0
TOT ZONA SOCIALE 1	74.197	100,0

Come si evince dai dati, più della metà della popolazione risiede nel Comune più grande anche per estensione territoriale di Città di Castello (51,5%), nei Comuni di Umbertide e San Giustino un altro 37%, mentre il restante 11,6 %, risiede nei 5 piccoli Comuni del comprensorio.

Significativa è la suddivisione degli abitanti per classe di età:

COMUNI ZS 1	0-17	18-64	65-74	75-80	over 81	Totali

	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M+F
CITERNA	306	234	1001	1015	204	193	78	83	101	152	3367
CITTA' DI CASTELLO	2900	2738	11098	11418	2385	2554	956	1185	1062	1926	38222
LISCIANO NICCONE	47	31	158	172	57	54	17	18	17	30	601
M.S.M. TIBERINA	67	83	321	307	81	75	34	28	39	50	1085
MONTONE	119	106	460	447	99	122	46	43	43	95	1580
PIETRALUNGA	98	137	587	546	145	138	60	56	75	142	1984
SAN GIUSTINO	882	776	3247	3282	654	734	281	336	335	533	11060
UMBERTIDE	1361	1294	4806	4792	936	1000	394	459	446	810	16298
Tot. ZS 1	5780	5399	21678	21979	4561	4870	1866	2208	2118	3738	74197

La ripartizione per età della popolazione evidenzia una forte presenza della classe d'età degli ultrasessantacinquenni, risultato del fenomeno - rilevato da tempo - dell'invecchiamento della popolazione. Fenomeno questo presente in tutti i Comuni ma in special modo in quelli più piccoli.

Con la seguente tabella si evidenzia che il 26,09% della popolazione è formata da anziani e persone uscite dal mondo del lavoro. Di questi anziani il 30,25% è composto da ultra ottantenni.

COMUNI	incidenza minorenni su popolazione	incidenza popo 18-64 su popolazione	Incidenza anziani su popolazione	incidenza over 81 su popolazione anziana
	%	%	%	%
CITERNA	16,04	59,88	24,09	31,20
CITTA' DI CASTELLO	14,75	58,91	26,34	29,68
LISCIANO NICCONE	12,98	54,91	32,11	24,35

M.S.M. TIBERINA	13,82	57,88	28,29	28,99
MONTONE	14,24	57,41	28,35	30,80
PIETRALUNGA	11,84	57,11	31,05	35,23
SAN GIUSTINO	14,99	59,03	25,98	30,21
UMBERTIDE	16,29	58,89	24,82	31,05
TOT Z.S.1	15,07	58,84	26,09	30,25

Questi dati ci consentono di capire quelli che sono i settori che necessitano di un prioritario intervento da parte della Pubblica Amministrazione, in particolare nella facilitazione digitale e nell'accompagnamento all'uso di nuovi servizi e strumenti.

1.1.2 Esperienze pregresse da valorizzare: i DigiPASS

Il progetto DigiPASS nella Zona Sociale 1 – Alto Tevere, partito nel 2019, ha riscosso un buon successo. La scelta (non vincolante) di coinvolgere tutti i Comuni del territorio è stata premiata da un generalizzato contributo alle varie attività previste dal progetto. Città di Castello quale capofila ha preferito seguire la strada più complessa e strutturata di coinvolgimento complessivo degli altri Comuni che hanno aderito al progetto: Umbertide, San Giustino, Montone, Citerna, Monte Santa Maria Tiberina. Oltre alla sede centrale (hub) del DigiPASS di Città di Castello, sono state allestite in ciascuno di essi delle sedi periferiche (spoke) con dotazioni tecnologiche, secondo un programma attività definito con i gestori del servizio di facilitazione digitale. Ciascuna di queste sedi fisiche attrezzate e presidiate, ha consentito a molti cittadini di approcciare tematiche e problematiche legate al mondo del digitale con un'assistenza professionale di supporto. Numerose sono state le iniziative intraprese di informazione, divulgazione, mediazione digitale, supporto tecnico, che hanno visto coinvolti oltre ai singoli cittadini anche scuole, associazioni, ecc.

La pandemia ha purtroppo frenato tutte le attività previste dal progetto, ma con il graduale ritorno alla normalità, si è riusciti a far ripartire con successo sia la sede centrale che quella di Umbertide.

Attualmente il progetto DigiPASS, ancorché non più finanziato da FESR, è stato mantenuto attivo in queste due sedi con il presidio dei "facilitatori digitali".

Da questa importante e apprezzata esperienza si può ripartire con il nuovo progetto di "Rete di servizi di facilitazione digitale" sostenuto dai fondi PNRR, forti delle esperienze degli anni scorsi.

Gli utenti che hanno potuto usufruire dei servizi erogati dai DigiPASS della Zona Sociale 1 sono i seguenti:

- cittadini per i quali deve essere avviato un percorso di alfabetizzazione e inclusione digitale;
- cittadini che hanno l'esigenza di usare servizi digitali e non hanno la possibilità di accedere alle tecnologie abilitanti e alle infrastrutture tecnologiche per il collegamento in rete;

- lavoratori autonomi, professionisti, freelance che hanno bisogno di uno spazio di lavoro in via temporanea o occasionale.

Tra i tanti servizi erogati si può menzionare le attività di supporto per SPID, iscrizioni mensa scolastica, iscrizione trasporto scolastico, richiesta Bonus, supporto all'utenza dello Sportello per l'Impiego, pagamenti con PagoPA, consultazioni dati Anpr, ecc.

1.1.3 Il coinvolgimento degli stakeholders sul territorio

Attualmente sono stati individuati quali stakeholders la Biblioteca di Città di Castello e la biblioteca di Umbertide ed è intenzione di cercare di coinvolgere ulteriori strutture degli altri comuni della Zona sociale n. 1, quali ad esempio gli URP, le varie associazioni di categoria e punti di aggregazione sociale prevalentemente rivolte ai pensionati, oltre che le scuole pubbliche e private di primo e secondo grado del territorio e le pro loco delle località più importanti.

1.1.4 Rischi e criticità progettuali interne ed esterne alla zona sociale

Rischio/criticità	Livello di severità di rischio (alto, medio, basso)	Azioni utili a limitare rischio
Difficoltà di raggiungere tutti i Comuni dell'ambito	Medio	Implementare azioni quali comunicazione mirata attraverso la quale informare i cittadini della possibilità di rivolgersi ai Nodi implementati o organizzare facilitazione digitale itinerante su appuntamento
Mancanza di postazioni fisse attrezzate	Alto	Acquisto e allestimento delle postazioni
Difficile raggiungimento utenza finale	Medio	Promozione dei DigiPASS attraverso la: diffusione cartacea, sui social network e altri mezzi di comunicazione di eventi specifici di presentazione delle attività in tutti i Comuni dell'ambito
Difficoltà di comunicazione con l'utente al momento dell'assistenza (anche linguistiche)	Medio	Uso di un linguaggio semplice e adatto a persone che non hanno ancora fatto propria la terminologia e le pratiche digitali; fare leva sulle capacità di ascolto.

1.2. Popolazione destinataria

In Umbria al 1° gennaio 2019 da ISTAT (Figura 1) risiedono 882.015 persone, l'1,5 per cento del totale della popolazione residente in Italia. Quasi un terzo risiede nei due capoluoghi di provincia.

La struttura per età evidenzia una prevalenza delle classi più adulte rispetto alla media nazionale sia nella classe da 65 a 74 anni (11,8 contro 11,1 per cento) che in quelle più anziane. L'incidenza delle persone con 75 anni e oltre è del 13,8 per cento contro l'11,7 per cento del Paese. I comuni dove tale incidenza è più elevata sono in numero equamente distribuiti tra le due province e si tratta di piccoli comuni al di sotto dei 3 mila abitanti. I due comuni capoluogo sono sostanzialmente in linea con il dato medio regionale discostandosi di -0,7 punti percentuali Perugia e + 0,7 punti percentuali Terni.

Nella regione la densità abitativa è più elevata lungo l'asse produttivo che comprende il capoluogo di regione (369 abitanti per kmq), i comuni ad esso limitrofi verso sud-ovest (Corciano, Magione, Marsciano, Deruta e Torgiano) e quelli che, verso sud-est, compongono gran parte della Valle Umbra da Bastia, che ha il dato maggiore della regione (789 abitanti per kmq) fino a Trevi. La minore densità abitativa è concentrata nell'area della Valnerina con i due comuni più grandi, Cascia e Norcia, che hanno 17 abitanti per kmq (Figura 2, parte destra).

In Umbria al 31 dicembre 2018 risiedono 386.420 famiglie (Tavola 4), l'1,5 per cento del totale nazionale, con una dimensione media di 2,3 componenti, in linea con il valore nazionale, senza significative differenze tra le due province.

Relativamente alla composizione familiare, in media nel biennio 2017-2018 più di una famiglia su tre è composta da persone sole, con una maggiore incidenza nella fascia di età di 60 anni ed oltre, dove è più marcata la differenza rispetto al dato medio nazionale (20,1 contro 17,8 per cento). Quasi una famiglia su dieci (9,3 per cento) è composta da un solo genitore con uno o più figli, mentre le coppie, nelle famiglie con un solo nucleo, rappresentano circa la metà del totale delle famiglie (51, 1 per cento).

Per quanto riguarda gli studenti (Tavola 6 e Figura 5), in Umbria, nel 2018, gli iscritti al sistema di istruzione sono 121.485. I più piccoli, iscritti alla scuola dell'infanzia e alla scuola primaria, rappresentano insieme quasi la metà del totale (49,3 per cento).

Il target di riferimento individuato dal progetto, ovvero le persone della fascia 18-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi 3 mesi secondo Istat, è stato ripartito tra le diverse Zone sociali in cui sono presenti i DigiPASS regionali in base alla densità di popolazione delle diverse aree, non essendo disponibile il dato Istat per singoli comuni.

Rispetto al target t1 individuato dall'Investimento 1.7.2 del PNRR, si è preferito prudenzialmente escludere la fascia di utenti <18 anni per non incorrere in possibili problemi di privacy e rispetto del GDPR che potrebbero insorgere durante l'erogazione di servizi e/o utilizzo dei sistemi di monitoraggio coinvolgendo dei soggetti minorenni.

La ripartizione dei destinatari del progetto per Target1 e Target2 è pertanto la seguente:

Zona Sociale	Numero persone T1	Numero servizi T2
Media Valle del Tevere	2.124	3.185

Assisi	2.340	3.510
Gubbio	2.003	3.005
Narni	1.914	2.872
Foligno	3.648	5.472
Città di Castello	2.864	4.295
Orvieto	1.507	2.261
Spoletto	1.749	2.624
Norcia	443	665
Trasimeno	2.149	3.223
Perugia	7.391	11.086
Terni	4.867	7.301
Totali	33.000	49.500

Da questa possibile ripartizione, si evince come esistano delle zone sociali, come per esempio quelle delle province Perugia e Terni o di città di medie dimensioni come Foligno, Città di Castello e Assisi, che presentino un più alto numero di persone da formare in base alla densità abitativa e che, pertanto, avranno la necessità di poter contare su risorse finanziarie più elevate e su un più alto numero di facilitatori digitali.

La segmentazione dei target di riferimento, necessaria sia per progettare le azioni di comunicazione che quelle da organizzare all'interno dei singoli punti di facilitazione digitale sarà possibile nella fase di co-progettazione che si avvierà insieme ai Comuni del territorio e alla rete di soggetti partner che collaborano con i DigiPASS.

1.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

Gli obiettivi del progetto

La quota di cittadini in target con il progetto che sarà raggiunta entro il Q4 del 2025, come previsto dalla tabella di ripartizione allegata al Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale di ripartizione n. 65 del 24/06/2022, è pari a 33.000 per il target T1 e 49.500 per il target T2.

Il numero di presìdi e nodi di facilitazione digitale che saranno potenziati rispetto al precedente progetto DigiPASS Umbria saranno in totale 42 (minimo), dislocati in tutto il territorio regionale nelle 12 Zone sociali.

La tabella di seguito riporta invece la declinazione dei target semestrali per ogni area territoriale individuata nel modello di distribuzione e secondo la segmentazione della popolazione destinataria

Progetto	Quota t1 totali	Quota t1 sem. medio	Quota t2 totali	Quota t2 sem. medio
----------	-----------------	---------------------	-----------------	---------------------

DigiPASS Media Valle del Tevere	2.124	354	3.185	531
DigiPASS Assisi	2.340	390	3.510	585
DigiPASS Gubbio	2.003	334	3.005	501
DigiPASS Narni	1.914	319	2.872	479
DigiPASS Foligno	3.648	608	5.472	912
DigiPASS Città di Castello	2.864	477	4.295	716
DigiPASS Orvieto	1.507	251	2.261	377
DigiPASS Spoleto	1.749	292	2.624	437
DigiPASS Norcia	443	74	665	111
DigiPASS Trasimeno	2.149	358	3.223	537
DigiPASS+HUB Perugia	7.391	1232	11.086	1848
DigiPASS+HUB Terni	4.867	811	7.301	1217

Le attività individuate in questo Piano operativo della Zona sociale n. 1 sono finalizzate a concorrere alla realizzazione della Rete regionale di servizi di facilitazione digitale, così come definita nel Piano operativo regionale Umbria.

In particolare questo Piano operativo concorre all'obiettivo generale individuato dal Piano regionale Umbria nel necessario "accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione", considerando di raggiungere il livello di base individuato dal modello europeo DigComp (competenze digitali di base richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere).

La Zona sociale n. 1 Alto Tevere ha istituito e avviato, sul proprio territorio, la rete di servizi di facilitazione digitale, già offerti nelle sedi di 2 strutture culturali comunali che intende continuare a gestire in futuro per sostenere efficacemente l'inclusione digitale dei cittadini, con gli adeguamenti qualitativi necessari, implementando il progetto con altri 2 nodi fissi e un numero indefinito di nodi mobili, al fine di coprire adeguatamente le varie esigenze del territorio.

1.4. Modello di distribuzione dei punti/presidi di facilitazione

1.4.1 Il modello di distribuzione dei punti/presidi di facilitazione a livello regionale

La realizzazione dei punti di facilitazione digitale nella Zona sociale consente di raggiungere in modo capillare tutte le persone in target con il presente progetto, comprese quelle che abitano in territori geograficamente distanti dai più popolati agglomerati urbani (come per esempio le persone che vivono nel territorio della Valnerina).

La distribuzione dei punti di facilitazione digitale e dei facilitatori presenti nella Zona sociale è ovviamente legata alla densità di popolazione e al numero di persone in target da formare.

L'individuazione delle sedi dei Centri di facilitazione digitale DigiPASS è stabilita tenendo conto della seguente tabella del Piano Operativo regionale:

Zona Sociale	N. Zona sociale	n. DigiPASS oggi	n. DigiPASS necessari
Media Valle del Tevere	4	1	2,7
Assisi	3	1	3,0
Gubbio	7	2	2,5
Narni	11	1	2,4
Foligno	8	2	4,6
Città di Castello	1	2	4
Orvieto	12	1	1,9
Spoletto	9	4	2,2
Norcia	6	2	0,6
Trasimeno	5	5	2,7
Perugia	2	2	9,4
Terni	10	2	6,2

Con l'attuazione della Misura 1.7.2 del PNRR tale dislocazione potrà essere variata in funzione del target di utenza da raggiungere, nel rispetto dei valori minimi contenuti nella tabella "Ripartizione regionale di risorse, punti/nodi e Target" di cui alla D.G.R. n. 1108 del 26/10/2022. Il numero complessivo a livello regionale pertanto non potrà essere inferiore a 42 Punti di facilitazione.

Tutti i presidi/punti di facilitazione saranno contraddistinti dall'esposizione oltre che dei loghi DigiPASS, anche dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento.

1.4.2 Il modello di distribuzione dei punti/presidi di facilitazione a livello di zona sociale (luoghi fisici)

I Punti di facilitatori digitali dislocati sul territorio nell'ambito della Zona Sociale n.1 previsti dal presente progetto sono:

1. Punto di facilitazione digitale sito presso l'aula DigiPASS del comune di Città di Castello in Via XI Settembre presso Palazzo Vitelli a San Giacomo
2. Punto di facilitazione digitale sito presso il comune Umbertide presso Fabbrica Moderna (FA.MO.) piazza Carlo Marx n. 6

3. Punto di facilitazione digitale sito presso il comune San Giustino presso la Sede comunale Piazza del Municipio n. 17;

4. Punto di facilitazione digitale Comune di Citerna sito nel locale Info Point in Corso Garibaldi.

Tutti i nodi fissi sopraelencati sono forniti di una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività da svolgere, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti e alle caratteristiche definite dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale. In particolare ciascun punto di facilitazione è dotato di almeno due postazioni (anche allestite con dispositivi mobili), dotate anche di videocamera, microfono e con possibilità di accesso ad un dispositivo per la stampa e la scansione.

Ai fini di garantire il raggiungimento dell'utenza e quindi del target utenti/servizi, il presente progetto prevede anche la possibilità di individuare tra i facilitatori digitali figure di "facilitatori itineranti", che possano muoversi sul territorio per recarsi in piccoli borghi dove vivono persone a elevato rischio di esclusione sociale. I facilitatori itineranti potranno rispondere anche su specifica richiesta dei cittadini, con appuntamenti su luoghi individuati.

Tabella 2: Riepilogo della distribuzione dei punti/presidi di facilitazione per l'intera Zona sociale

Zona Sociale n.1	n. DigiPASS oggi	n. DigiPASS previsti
Comune di Città di Castello/ via XI Settembre Palazzo Vitelli a San Giacomo	1	1
Comune di Umbertide / Fabbrica Moderna (FA.MO.) piazza Carlo Marx n. 6	1	1
Comune di San Giustino/ Sede comunale Piazza del Municipio n. 17	0	1
Comune di Citerna - / Info Point Corso Garibaldi	0	1
Comune di Montone	0	0
Totale	2	4

1.5 Modello di aggregazione di rete

1.5.1 Modello di aggregazione di rete regionale e della zona sociale

Regione Umbria ha previsto il coinvolgimento delle dodici Zone sociali in cui saranno aperti i punti di facilitazione digitale DigiPASS è realizzato ricorrendo all'istituto giuridico dell'Avviso pubblico non competitivo rivolto ai comuni capofila (nel ruolo di Soggetti Sub-attuatori), tenendo conto delle modalità individuate nel presente "Piano Operativo (PO)" e secondo una specifica tabella di "Ripartizione regionale di risorse, punti/nodi e Target criteri".

Al fine di potenziare il network di soggetti coinvolti, il Comune di Comune di Città di Castello capofila della zona sociale 1 si impegna a siglare accordi con gli altri Comuni della zona sociale e

con i Soggetti sostenitori del progetto già coinvolti in passato nelle attività di co-progettazione realizzate presso i DigiPASS o che intendono stringere nuovi rapporti di collaborazione.

Tali figure consentiranno di promuovere e rendere ancora più efficace il dispiegamento dei servizi di facilitazione nel territorio.

I punti di facilitazione digitale saranno in rete tra loro, grazie al potenziamento e all'animazione della community dei facilitatori digitali Umbria già esistente e che consente, fin da ora, la collaborazione e il confronto costante sulle attività da organizzare all'interno dei DigiPASS.

A tal fine, a valle della sottoscrizione dell'accordo con Regione Umbria, è individuata e nominata dal Comune capofila Comune di Città di Castello capofila della zona sociale 1 la figura del "Coordinatore dei facilitatori digitali" per la Zona sociale, che avrà la specifica responsabilità di controllare la qualità/quantità dei servizi erogati e dei target raggiunti, anche attraverso l'utilizzo del sistema di monitoraggio nazionale, interloquendo costantemente con il Gruppo di Lavoro del progetto e con il Team per il coordinamento regionale (anche nell'individuazione di eventuali Piani di rientro o altre azioni correttive dovessero ritenersi utili).

Tale figura è individuata con atto formale e il nominativo è comunicato dal Comune capofila alla Regione Umbria

1.5.2 Dettaglio degli enti e dei soggetti coinvolti nel progetto di zona sociale

Nella zona sociale n.1 Alto Tevere sono coinvolti attivamente i comuni di: Città di Castello, San Giustino, Umbertide, Montone e Citerna, che hanno risposto all'adesione al progetto richiesta dal comune capofila.

Le modalità e la natura del coinvolgimento previsto sono esplicitate nella tabella sottostante:

Tabella 3: Elenco Comuni della Zona sociale coinvolti

Zona Sociale n. 1	Atto di coinvolgimento previsto	Natura del coinvolgimento
Città di Castello	Deliberazione di Giunta Comunale	- Comunicazione ai cittadini - Utilizzo del nodo fisso

San Giustino	Richiesta di adesione sottoscritta digitalmente dal sindaco	- Comunicazione ai cittadini - Utilizzo del nodo fisso
Umbertide	Richiesta di adesione sottoscritta digitalmente dal sindaco	- Comunicazione ai cittadini - Utilizzo del nodo fisso
Citerna	Richiesta di adesione sottoscritta digitalmente dal sindaco	- Comunicazione ai cittadini - Utilizzo del nodo fisso
Montone	Richiesta di adesione sottoscritta digitalmente dal sindaco	- Comunicazione ai cittadini

Tabella 3: Elenco Comuni della Zona sociale coinvolti

Tra i soggetti sostenitori al fine di promuovere e rendere ancora più efficace il dispiegamento dei servizi di facilitazione sul territorio saranno coinvolti anche i soggetti riportati nella seguente tabella:

Tabella 4: Elenco Soggetti sostenitori coinvolti

Zona Sociale n. 1	Soggetto sostenitore individuato	Natura del coinvolgimento
Tutte le sedi DigiPASS	Scuole pubbliche e private di primo e secondo grado	Comunicazione e formazione
Tutte le sedi DigiPASS	Associazioni di categoria del territorio	Comunicazione e formazione
Tutte le sedi DigiPASS	Aziende locali	Comunicazione e formazione
Tutte le sedi DigiPASS	Operatori del terzo settore impegnati attivamente a favore delle categorie sociali più esposte al rischio di <i>digital divide</i> (es: anziani, immigrati, disabili, etc)	Comunicazione

1.6 Modalità di attuazione

Le attività svolte da Regione nel progetto, così come indicate nel Piano operativo regionale, sono riferibili a:

· co-progettazione iniziale con i Comuni capofila mirata a: supportare l'individuazione dei punti di facilitazione da potenziare e nuovi da aprire sul territorio; condividere le modalità di individuazione dei facilitatori digitali; supportare la pianificazione delle iniziative del primo anno; supportare l'individuazione dei soggetti (associazioni, fondazioni, enti locali, imprese, biblioteche, URP, centri sociali, ecc.) tramite i quali potenziare l'azione di facilitazione digitale sul territorio; individuare le KPI da raggiungere nelle diverse milestone di progetto;

- coordinamento della community dei facilitatori digitali per il tramite anche dei “Coordinatori dei facilitatori digitali” individuati in ciascun Comune capofila;
- coinvolgimento dei facilitatori in iniziative di formazione mirate alla diffusione dei servizi digitali regionali (ad esempio quelli legati a e-health);
- redazione del piano di comunicazione triennale;
- definizione linee guida brand e documenti con indicazioni sulla realizzazione di iniziative di comunicazione;
- monitoraggio continuo degli indicatori di progetto e di altri individuati con i comuni capofila in fase di co-progettazione;
- coordinamento delle attività di comunicazione;
- monitoraggio dell'efficacia attività di comunicazione.

Le attività svolte dal Comune capofila della zona sociale nel progetto sono riferibili a:

- selezione/individuazione del Soggetto realizzatore;
- selezione/individuazione dei facilitatori anche per il tramite del Soggetto realizzatore;
- eventuale formazione dei facilitatori;
- individuazione di un modello organizzativo efficace che normi l'operatività dei facilitatori / Soggetto realizzatore nei luoghi di facilitazione individuati circa l'erogazione dei servizi e il raggiungimento dei target specifici sul territorio;
- individuazione dei soggetti (associazioni, fondazioni, enti locali, imprese, biblioteche, URP, centri sociali, ecc.) tramite i quali potenziare l'azione di facilitazione digitale sul territorio;
- progettazione esecutiva delle attività necessarie al raggiungimento dei target individuati;
- individuazione del “Coordinatore dei facilitatori digitali” per la zona sociale di riferimento e controllo della qualità/quantità dei servizi erogati e dei target raggiunti, anche attraverso l'utilizzo del sistema di monitoraggio nazionale;
- gestione e rendicontazione delle attività svolte e dei target raggiunti secondo le modalità definite in convenzione;
- interlocuzione costante con il Gruppo di Lavoro del progetto (Regione-Dipartimento Trasformazione Digitale) e con il Team per il coordinamento regionale (Regione-Coordinatori dei facilitatori digitali), anche nell'individuazione di eventuali Piani di rientro o altre azioni correttive dovessero ritenersi utili;
- attività di comunicazione sulle iniziative organizzate nel rispetto di linee guida su brand e indicazioni fornite da Regione Umbria.

1.7 Attività svolte nei presidi/nodi

1.7.1 Descrizione della natura delle attività svolte

Le attività che i facilitatori digitali dovranno svolgere nei nodi e presidi DigiPASS saranno riferibili a:

- Formazione/assistenza personalizzata individuale. Il facilitatore potrà erogare questo tipo di servizio in presenza o a distanza, su appuntamento o “a sportello”. Nei casi in cui le persone non riescano ad accedere ai nodi di facilitazione digitale è prevista la possibilità di prenotare, in luoghi individuati dai singoli DigiPASS sul territorio, delle attività “on demand” attraverso il ricorso alle figure dei facilitatori digitali “itineranti”. Le modalità di svolgimento saranno quelle riportate nel paragrafo 1.2.
- Formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona. Il facilitatore potrà fare attività di tutoraggio per i corsi disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc ed eventualmente condivisi nel citato catalogo. Tra le possibili attività previste, potrà anche farsi portavoce con Regione Umbria e con il Dipartimento per la transizione digitale di esigenze di formazione raccolte sul territorio, per le quali Regione o Dipartimento potrebbero ipotizzare la realizzazione di nuovi percorsi di formazione a distanza.
- Formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi. Il facilitatore digitale organizza corsi in presenza o online utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. Il facilitatore, in questo caso come riportato nel paragrafo 1.2, può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale.

Rientrano nei compiti del facilitatore anche:

- farsi promotore di iniziative che possano coinvolgere i target individuati dal progetto, coinvolgendo gli attori presenti sul territorio con i quali si sottoscrivono patti di collaborazione o individuando nuovi soggetti partner da poter coinvolgere per allargare la rete di facilitazione digitale regionale.
- utilizzare costantemente il sistema di monitoraggio nazionale, sia in termini di accreditamento degli utenti unici (target t1) che di servizi erogati (target t2).

Sono infine previste attività di controllo della qualità/quantità dei servizi erogati e dei target raggiunti attraverso il “Coordinatore dei Facilitatori digitali” per la Zona sociale di riferimento e la raccolta di tutte le informazioni utili durante l’interlocuzione costante con il Gruppo di Lavoro del progetto e con il Team per il coordinamento regionale, anche per l’individuazione di eventuali Piani di rientro o altre azioni correttive dovessero ritenersi utili.

1.7.2 Modalità di realizzazione delle attività

Le attività previste da questo Piano operativo saranno organizzate secondo il modello indicato nel Piano regionale, adeguandole alla rete DigiPASS Zona sociale n.1 e alle specificità sociali e demografiche del territorio.

I nodi fissi e itineranti di facilitazione digitale forniranno quindi servizi di accompagnamento e formazione che saranno definiti in base alle specifiche esigenze e competenze di partenza dei cittadini e saranno mirati a rendere autonomo e consapevole l'utilizzo di Internet e delle tecnologie digitali in genere (sicurezza, privacy, etc.) , dei servizi digitali pubblici (identità digitale, PagoPA, anagrafe, notifiche, fascicolo sanitario elettronico, etc.) e dei principali servizi digitali privati (posta elettronica, PEC, social network e app di messaggia istantanea, acquisti on line, videoconferenze, etc.).

Seguendo le indicazioni del Piano regionale DigiPASS saranno forniti le seguenti tipologie di servizi:

1. Assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione), anche a scopo formativo, erogata in base alle esigenze specifiche e alle competenze di partenza del cittadino interessato, garantita in ciascun presidio della rete DigiPASS, su prenotazione, per almeno 24 ore settimanali complessive.

2. Orientamento e assistenza al cittadino per l'accesso alle risorse formative on line contenute nel sito web di Repubblica Digitale, con percorsi formativi individuali che potranno essere personalizzati attraverso la somministrazione di test di autovalutazione, ovvero per l'accesso ad altre opportunità formative eventualmente realizzate a livello regionale, individuali o di gruppo.

3. Erogazione di almeno 50 ore annuali di formazione sincrona a gruppi omogenei di cittadini, con incontri in aula e/o webinar, come raccomandato dal Piano regionale DigiPASS per concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base (modello europeo DigComp).

Sempre seguendo le indicazioni del Piano regionale DigiPASS:

- saranno preferite forme di interazione con gli utenti da remoto;
- saranno sperimentate modalità di facilitazione itineranti per offrire il servizio a persone a elevato rischio di esclusione sociale anche presso le loro sedi, con specifici appuntamenti;
- le attività formative utilizzeranno, per quanto possibile, modelli di apprendimento differenziati per età e profilo di utilizzo, con particolare attenzione alla specificità della formazione degli adulti e degli anziani.

I servizi di cui sopra saranno attraverso il soggetto realizzatore e i “facilitatori digitali”, selezionati in base alle competenze richieste dal ruolo, secondo quanto indicato nel Piano regionale DigiPASS e tenendo conto delle esperienze già maturate dalla rete DigiPASS in fase di avvio dei servizi.

I facilitatori digitali saranno tenuti a partecipare ai percorsi formativi offerti dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) della Presidenza del Consiglio dei Ministri per:

- competenze relative all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- competenze relative alle attività specifiche di didattica richieste sia per l'assistenza personalizzata che per la conduzione di micro-corsi, come definite nel quadro europeo delle competenze digitali per docenti e formatori DigCompEdu relativamente all'area di competenza “Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti” e al livello di padronanza B1 (minimo in cui si hanno le competenze per sviluppare attività di apprendimento) e superiori;
- competenze per i cittadini come descritte nel quadro europeo delle competenze digitali DigComp 2.1 e DigComp 2.2, relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (minimo in cui si hanno le competenze adeguate a guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

I facilitatori digitali saranno tenuti a partecipare anche ai percorsi formativi complementari offerti dalla Regione Umbria, volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio.

Le prestazioni dei “facilitatori digitali” saranno fornite dal “Soggetto realizzatore” che sarà individuato con le procedure di legge.

Saranno promosse inoltre tutte le possibili sinergie con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione.

1.8 Modalità di gestione delle attività svolte nei presidi/nodi

L'affidamento del servizio avverrà nel rispetto di quanto previsto dal codice appalti D.lgs. n. 50/2016 e/o dalle altre disposizioni vigenti in materia (“Codice del terzo settore” approvato con D.lgs. 117/2017).

Il contratto tra il comune capofila e il soggetto realizzatore garantisce il rispetto dei target/milestone di competenza della Zona sociale n. 1. Pertanto, il pagamento dei corrispettivi previsti al Soggetto realizzatore per l'erogazione dei servizi oggetto della misura sarà vincolato alla verifica positiva del raggiungimento dei target T1 e T2, come risultante dal sistema nazionale di monitoraggio messo a disposizione dal DTD (cosiddetta piattaforma “Facilita”).

Il suddetto sistema, quindi, sarà obbligatoriamente e puntualmente alimentato dai singoli facilitatori digitali - in funzione delle specifiche competenze attribuite a ciascuno - con i dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati e alle attività di facilitazione e formazione svolte rispetto ai cittadini ad opera dei facilitatori digitali. In particolare, tramite la gestione di un'apposita anagrafica, ciascun utente verrà riconosciuto come afferente al progetto Reti di facilitazione digitale (o al progetto Servizio civile digitale se ospitato nelle sedi DigiPASS) e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

1.9 Modalità di comunicazione delle attività svolte nei presidi/nodi

I comuni della Zona sociale n.1, che hanno aderito il progetto saranno impegnati a garantire le attività di informazione e comunicazione necessarie a far conoscere l'iniziativa ai cittadini, al fine di invitarli ad avvalersi dei servizi DigiPASS, secondo quanto indicato dal Piano regionale.

Le attività di informazione e comunicazione previste da questo Piano operativo:

- saranno affidate al soggetto realizzatore, da individuare con le procedure di legge;
- saranno realizzate anche attraverso l'utilizzo dei facilitatori digitali, adeguatamente selezionati, forniti dal soggetto realizzatore;
- richiederanno necessariamente il coinvolgimento di tutti i comuni aderenti;
- coinvolgeranno i soggetti sostenitori.

Le attività di informazione e comunicazione previste da questo Piano operativo saranno comunque svolte sotto il coordinamento regionale e nel rispetto dell'immagine coordinata prodotta dalla Regione Umbria.

Gli strumenti previsti per l'informazione e comunicazione dei servizi DigiPASS sul territorio della zona sociale n.1 saranno quelli che seguono:

- produzione e distribuzione di volantini, manifesti, brochure, locandine, etc.;
- produzione e diffusione di messaggi promozionali via radio, tv, giornali, web, etc.;
- produzione e pubblicazione di messaggi promozionali sui social media anche in relazione a specifici eventi o attività programmate nei DigiPASS;
- gestione di un call center, telefonico e/o su web, per le prenotazioni delle prestazioni di facilitazione e delle attività formative personali e di gruppo;
- organizzazione di specifici eventi di informazione e comunicazione alla cittadinanza.

1.10 Facilitatori digitali

Presso le sedi DigiPASS prenderanno servizio n. 3 facilitatori digitali. Tale numero rispetta quanto indicato nel Piano operativo regionale approvato dal DTD, che ipotizza l'obiettivo minimo di 24 Facilitatori (2 per Zona sociale) per consentire un migliore e costante presidio sul territorio.

Tali figure sono individuate con atto formale e l'elenco dei nominativi è comunicato entro 15 giorni dalla nomina dal Comune capofila alla Regione Umbria e al DTD.

Si possono promuovere sinergie con il progetto “Servizio civile digitale” favorendo l’affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione. In questo caso, tuttavia, la sinergia tra progetti è da intendersi come finalizzata al potenziamento dell’attività complessiva sul territorio, pertanto, i cittadini formati grazie all’intervento dei volontari del Servizio civile digitale non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del presente progetto e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

2. Modalità operative

2.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un “Gruppo di lavoro misto Rete di servizi di facilitazione digitale” formato da due componenti del Dipartimento e da due rappresentanti della Regione/Provincia Autonoma. A supporto della misura è istituito un Comitato di progetto. Il team centrale del Dipartimento per la trasformazione digitale pianifica ed assicura l’esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi e supporta la Regione/Provincia Autonoma nell’attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. indicazioni operative e buone pratiche condivise attraverso il sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, *capacity building*, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

Il coordinamento a livello regionale

Per l’attività di coordinamento regionale delle Rete dei Punti di Facilitazione Digitale sarà costituito un tavolo di partenariato composto dai 12 rappresentanti degli Enti capofila (nella figura del RUP o del Coordinatore dei Facilitatori digitali) e da 2 rappresentanti Regione Umbria.

Il coordinamento a livello di zona sociale

Programmazione di incontri periodici per il confronto e lo scambio di informazioni sullo stato delle attività e sulla validità delle azioni che sono state programmate.

2.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

L’attuazione del progetto sarà supportata dalla messa a disposizione da parte del Dipartimento di un sistema di monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi come previsto dal target di riferimento, descritto al paragrafo 1.6, e prevedrà le seguenti attività:

- *monitoraggio dei dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati* dalla Regione/Provincia Autonoma (attraverso l’acquisizione a sistema delle attestazioni relative all’implementazione del punto nelle modalità previste e alla data di avvio delle attività imputabili al progetto) e all’attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei

target fissati nel PNRR (e ripartiti secondo quanto indicato nel capitolo 5 “Articolazione temporale del progetto”) e a:

- monitorare l’impatto dei servizi sulla popolazione di riferimento, in relazione alle diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.);
- elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali.
- *monitoraggio dell’efficacia del progetto nazionale* sulla base di una misurazione qualitativa indipendente svolta da un soggetto terzo individuato dal Dipartimento anche attraverso tecniche statistico-inferenziali, con l’obiettivo di:
 - determinare e valutare l’impatto di questa policy sulle competenze digitali dei cittadini, al fine di identificare le modalità di implementazione più efficaci;
 - individuare i progetti a maggior impatto, al fine di evidenziare elementi oggettivi in grado di fornire supporto decisionale strategico per le politiche future e le misure di finanziamento più adeguate.

L’andamento del progetto, il raggiungimento delle milestone e dei target interni specificati nel par. 2.1, vengono valutati nell’ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, con sessioni anche specifiche per Regione/Provincia Autonoma. Per i primi 12 mesi si prevedono verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

La Regione/Provincia Autonoma si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti attuatori realizzino i progetti come previsto e che quindi:

- l’attivazione (o potenziamento) dei punti di facilitazione digitale sia progressivamente completata in stretta coerenza con le milestone definite nel presente piano operativo;
- il numero dei cittadini coinvolti per ciascun progetto sia in linea con i target semestrali definiti nel bando, a loro volta definiti in stretta coerenza con quanto previsto nel presente piano operativo;
- la valutazione dei servizi forniti sia positiva e le eventuali criticità abbiano associate delle azioni di risoluzione, prevedendo dei piani di contingenza per garantire la continuità e il successo progettuale secondo quanto definito nel bando.

Ulteriori strumenti e modalità di monitoraggio

Il Comune di Città di Castello nomina la figura del “**Coordinatore dei facilitatori digitali**” per la Zona sociale n. 1 (qualora non coincidente con il Responsabile Unico di Progetto), che avrà la specifica responsabilità di controllare la qualità/quantità dei servizi erogati e dei target raggiunti, anche attraverso l’utilizzo del sistema di monitoraggio nazionale, interloquendo costantemente con il Gruppo di Lavoro del progetto e con il Team per il coordinamento regionale (anche nell’individuazione di eventuali Piani di rientro o altre azioni correttive dovessero ritenersi utili).

Inoltre, durante il periodo di “funzionamento” dei DigiPASS, cioè nella fase di effettiva erogazione dei servizi (T2) previsti, in aggiunta alle attività ordinarie di rendicontazione delle spese nel sistema nazionale ReGiS, il Comune di Città di Castello redige Report trimestrali sull’andamento del singolo progetto di Zona sociale (“SAL di Zona sociale”), redatti dai Comuni a partire dai dati ufficiali estrapolati dal sistema nazionale di monitoraggio dei target. Tali report potranno anche essere occasione di incontri specifici da organizzare congiuntamente con i Comuni al fine di analizzare l’andamento del loro progetto e confrontare la situazione complessiva dell’intero territorio regionale.

2.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI

Il progetto garantisce il rispetto dei seguenti “principi trasversali”, che devono emergere chiaramente sia in fase di progettazione che nell’implementazione.

Climate and Digital Tagging

La coerenza dell’intervento con il piano nazionale per l’energia e il clima, ed i relativi aggiornamenti, a norma del regolamento (UE) 2018/1999 è garantita mediante interventi per l’alfabetizzazione digitale di base e avanzata che, finalizzata ad accrescere le competenze digitali di base, permetterà ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell’interazione quotidiana e nell’utilizzo di servizi energetici nonché legati alla cosiddetta *smart mobility*, o mobilità intelligente. Inoltre, come lo stesso piano nazionale per l’energia e il clima evidenzia, per quanto concerne i fabbisogni futuri di competenze “*la richiesta maggiore [...] riguarda le competenze tecnologiche e digitali nonché quelle di natura trasversale.*”

Il progetto “Rete di servizi di facilitazione digitale” ha come obiettivo principale quello di affrontare direttamente le sfide legate anche all’inclusione digitale come parte integrante di un servizio di assistenza rivolto a categorie svantaggiate.

L’iniziativa risponde direttamente al considerando n. 19, delle Raccomandazioni sul programma nazionale di riforma dell’Italia 2020, formulate dalla Commissione europea a maggio 2020 e adottate dal Consiglio il 20 luglio 2020, che sottolinea che: “*occorre migliorare l’apprendimento e le competenze digitali, in particolare per quanto riguarda gli adulti in età lavorativa e l’apprendimento a distanza. Investire nell’istruzione e nelle competenze è fondamentale per promuovere una ripresa intelligente e inclusiva e per mantenere la rotta verso la transizione verde e digitale.*”

L’intervento in particolare contribuisce allo sviluppo del capitale umano, e incide anche sull’effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia.

Il progetto di Rete di servizi di facilitazione digitale garantisce quindi un approccio verde e digitale rispetto a tutte le attività svolte.

Equità di Genere

Il progetto sarà eseguito nel rispetto del principio di equità di genere, sia puntando alla costituzione di una rete di facilitatori digitali che, anche a livello territoriale, favorisca l’equilibrio di genere, sia con la previsione di iniziative volte a favorire il superamento del divario digitale di genere.

Valorizzazione e Protezione dei Giovani

Il Progetto è coerente con diversi ambiti di applicazione del sostegno, ai sensi dell’art. 8 del Regolamento (UE) 2021/1056 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 che istituisce il Fondo per una transizione giusta.

Inoltre, il carattere innovativo del progetto potrà valorizzare le competenze dei giovani.

Il progetto Rete di servizi di facilitazione digitale volto a limitare l'esclusione digitale della popolazione italiana, ha l'obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani e degli adulti, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie. La costituzione della rete di facilitatori digitali va in questa direzione, individuando nella valorizzazione dei giovani una delle principali chiavi per il successo progettuale, anche in sinergia con il progetto Servizio civile digitale, oltre che prevedendo anche azioni di alfabetizzazione digitale e inclusione per il target giovanile, tenendo conto delle specificità socio-economiche del singolo territorio.

Riduzione Divari Territoriali

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: "la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione dei divari territoriali. Oltre il 45 per cento degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno".

In aggiunta a ciò, la ripartizione prevista dell'investimento nazionale verso le Regioni e le Province Autonome garantisce per il progetto il rispetto del vincolo di destinazione al Sud di almeno il 40 per cento delle risorse, relativo complessivamente alla missione di riferimento.

Do Not Significant Harm (DNSH)

Come già specificato al punto relativo al "Climate and Digital Tagging", il progetto delle Rete di servizi di facilitazione digitale" potrà avere un impatto positivo sull'ambiente.

In particolare, gli interventi per l'alfabetizzazione digitale di base previsti nei punti di facilitazione digitale permetteranno ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana sociale e con i soggetti pubblici e privati, riducendo la necessità di spostamento fisico, favorendo anche un maggiore utilizzo di servizi energetici a minore impatto ambientale e di strumenti legati alla *smart mobility*.

3. Articolazione temporale del progetto

Lo svolgimento del progetto prevede il raggiungimento delle seguenti milestone e target di progetto entro il periodo indicato.

Milestone di progetto

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)*
m1. 75% dei punti attivati/potenziati e 25% target T1 - cittadini raggiunti	Entro dicembre 2023

m2.100% punti attivati/potenziati e 60% target T1 - cittadini raggiunti	Entro dicembre 2024
m3.100% dei target T1 - cittadini raggiunti	Entro dicembre 2025

Ulteriori milestone di progetto potranno essere eventualmente individuate durante la fase di co-progettazione con i soggetti Sub-attuatori.

Target del progetto di Zona sociale	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
T1. numero di cittadini unici formati*	716 (25%)	1.002 (35%)	1.145 (40%)
T2. numero di servizi erogati**	1.074	1.503	1.718

**dati riportati secondo le indicazioni della tabella di riferimento allegata per le tempistiche di milestone e target

**ai fini della valorizzazione del target t1 devono essere considerati gli utenti che fruiscono di almeno un servizio presso il presidio, a prescindere se si tratti di un'attività di facilitazione o formazione, conteggiati una sola volta indipendentemente dal numero effettivo di servizi fruiti. Si precisa che devono essere conteggiati tutti gli utenti dei presidi e non solo quelli nella fascia d'età 16-74 senza competenze di base. Inoltre, ai fini del tracciamento degli utenti, il sistema di monitoraggio centrale consente la gestione dell'eterogeneità dei documenti identificativi nelle disponibilità degli utenti potenziali al fine di massimizzare il carattere inclusivo dell'intervento.

***il target t2 è da considerarsi fortemente raccomandato ma non vincolante. I servizi erogati sono conteggiati tenendo conto che i cittadini possano aver fruito di più servizi di formazione/assistenza

4. Costi del progetto

Nell'ambito dell'investimento complessivo, i costi del progetto di cui sono descritte le attività al capitolo 4 di questo allegato, di specifica responsabilità della Regione/Provincia Autonoma, ammontano per la Zona sociale n.1 a: € 151.578,41

Il piano finanziario relativo alla ripartizione dei suddetti fondi nel triennio 2023-2025 terrà necessariamente conto delle percentuali con cui sono definite le milestone di progetto, ovvero 25% nel 2023, 35% nel 2024 e 40% nel 2025. Si prevede quindi la ripartizione degli importi nel periodo secondo la seguente tabella:

Piano dei costi annuale a livello di Piano operativo di Zona sociale

VOCI del Piano Operativo	2023	2024	2025	2026	Totale (euro)	%
macro-voce Formazione	€ 22.909,72	€ 22.909,72	€ 22.909,72		€ 91.638,87	85%
macro-voce Comunicazione	€ 4.042,89	€ 5.660,05	€ 6.468,62		€ 16.717,56	15%

5. Integrazione con altri interventi

Saranno infine promosse tutte le possibili sinergie con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione.

Sottoscritto digitalmente

Per il Soggetto Sub-attuatore

(.....)