

ESTRATTO DALLE FAQ NAZIONALI DEL DIPARTIMENTO

TRASFORMAZIONE DIGITALE

<https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/>

Misura 1.7.2 Rete dei servizi di facilitazione digitale

COINVOLGIMENTO DEGLI ENTI TERZI

Ai fini dell'attuazione della misura cosa si intende per coinvolgimento di soggetti istituzionali? Inoltre come coinvolgiamo i privati nei progetti? E' possibile prevedere una partnership già nel progetto?

Si conferma la possibilità di coinvolgimento di enti del terzo settore in attività di co-progettazione. Nel caso, invece, dei soggetti privati, nel rispetto del principio di tutela della concorrenza, sarà necessario il ricorso alle consuete procedure di affidamento, ai sensi del Codice dei contratti pubblici.

COSTI AMMISSIBILI E FINANZIAMENTO

Sono ammissibili i costi di assistenza tecnica?

Il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato ("RGS") del MEF con la circolare n. 6 del 24 gennaio 2022 sui Servizi di assistenza tecnica per le Amministrazioni titolari di interventi e soggetti attuatori del PNRR, ha previsto che i costi per coprire i fabbisogni per attività di assistenza tecnica risultano non ammissibili al finanziamento nell'ambito del PNRR nei confronti delle amministrazioni centrali titolari degli interventi e, per il loro tramite, delle amministrazioni attuatrici territoriali (Regioni, Province, Comuni, Città metropolitane, ecc...), finalizzate ad assicurare l'efficace e tempestiva attuazione degli interventi del PNRR e del Piano Nazionale Complementare (PNC).

Quali azioni sono incluse nelle attività di "assistenza tecnica"?

Le attività di assistenza tecnica sono quelle indicate dalla circolare MEF - RGS n. 4 del 18 gennaio 2022. Nella specie, "con il termine "assistenza tecnica" devono intendersi tutte le azioni di supporto finalizzate a garantire lo svolgimento delle attività richieste nel processo di attuazione complessiva dei PNRR e necessarie a garantire gli adempimenti regolamentari prescritti. Come specificato all'articolo 6, paragrafo 2 del Regolamento (UE) 2021/241, fanno parte di questa categoria le attività di preparazione, monitoraggio, controllo, audit e valutazione, in particolare: studi, analisi, attività di supporto amministrativo alle strutture operative, azioni di informazione e comunicazione, consultazione degli stakeholders, spese legate a reti informatiche destinate all'elaborazione e allo scambio delle informazioni".

Nella voce connessione sono comprese anche le spese per i canoni di connettività o solo le spese per infrastruttura (hot spot, firewall, cablatura etc.) e per il mobilio?

Nella voce connessione non possono essere comprese le spese per i canoni di connettività così come altre voci di spesa corrente.

Sono ammissibili le spese relative al personale già incluso nella pianta organica delle amministrazioni coinvolte nell'intervento, sia come soggetti attuatori che come soggetti sub-attuatori o enti pubblici partner, per lo svolgimento di attività di facilitazione e/o formazione?

No. La Circolare del MEF n.4/2022 precisa che tali spese potranno avere ad oggetto esclusivamente nuove assunzioni, non potendosi procedere al finanziamento di spese relative al personale già incluso nella pianta organica delle amministrazioni titolari di interventi PNRR.

I vincoli all'ammissibilità della spesa relativi alle spese di personale introdotti dalla circolare n.4 del 2022 si applicano anche alle società in house eventualmente coinvolte nell'attuazione dei progetti a livello locale?

No se la società svolge il ruolo di realizzazione/fornitore e non di soggetto attuatore. In questo caso si parla di affidamento di un servizio laddove accertata la presenza dei presupposti previsti dalla normativa applicabile.

Nei limiti di spesa definiti dalla medesima circolare, sono ammissibili le spese di personale per il reclutamento a tempo determinato di figure professionali deputate al supporto al project management?

Sì, fermo restando che il personale sia incaricato ad espletare funzioni e attività strettamente necessarie a realizzare progetti finanziati dal PNRR. Si precisa anche che il PNRR non finanzia le spese di "assistenza tecnica" ai sensi della circolare MEF n.4/2022.

Le spese relative alle missioni degli operatori coinvolti (facilitatori, formatori, referenti di progetto etc.) sono da ritenersi ammissibili?

Sì, le spese relative alle missioni degli operatori coinvolti (facilitatori, formatori, referenti di progetto etc.) sono da ritenersi ammissibili se connesse alla realizzazione delle loro attività.

Possono essere considerati ammissibili i rimborsi spese di mobilità per i facilitatori che operano presso presidi itineranti? In caso di risposta affermativa possono essere individuati dei costi standard (es. tariffa chilometrica)?

Sì, si veda quanto alla risposta precedente.

Per quanto alla possibilità di individuare dei costi standard ex Art. 53 del Reg. UE 1060/2021, allo stato non questi non sono stati definiti.

Possono essere considerate ammissibili le spese per l'acquisizione di servizi di reclutamento dei facilitatori?

Sì, nel rispetto della normativa europea e nazionale in materia di appalti pubblici.

Possono essere considerate ammissibili le spese per il coordinamento dei presidi e degli operatori che prestino, a vario titolo, il servizio di facilitazione digitale ai cittadini?

Sì.

Nelle spese di comunicazione e organizzazione di eventi possono essere ricomprese, e pertanto considerate ammissibili, le spese di sviluppo e/o adattamento di sistemi software a supporto della rete di facilitazione (es. per la gestione delle prenotazioni, dei calendari condivisi degli eventi etc., realizzazione e gestione di sito web)?

Le spese di sviluppo e/o adattamento di sistemi software a supporto della rete di facilitazione (es. per la gestione delle prenotazioni, dei calendari condivisi degli eventi. etc., realizzazione e gestione di sito web) sono ammissibili nell'ambito della voce di spesa "attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione".

Sono ammissibili le spese per l'acquisizione di servizi di call center telefonico per la gestione delle prenotazioni dei servizi di facilitazione e formazione?

Si. Si tratta di spese funzionali e direttamente connesse alla realizzazione del progetto ed al perseguimento delle finalità previste.

Sarebbe possibile utilizzare risorse del progetto Reti per finanziare progetti del SCD, SCU e SC regionale? (in alcune Regioni i Comuni finanziano, seguendo uno specifico tariffario, enti terzi es. Anci affinché presentino progetti di SC e individuano volontari da attivare nei comuni)

L'utilizzo di diverse risorse pubbliche per il finanziamento del progetto è ammissibile nei limiti del rispetto delle disposizioni in materia di doppio finanziamento e di quanto alla circolare MEF del 31/12/2021 n. 33.

Sono ammissibili le spese per la locazione delle sedi che ospiteranno i punti di facilitazione? E in caso di risposta positiva a quale macroarea vanno riferite?

Le spese per la locazione delle sedi che ospiteranno i punti di facilitazione sono ammissibili. Tali spese sono da attribuire alla voce "servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale"

Sono ammissibili le spese per l'attività di system integration e di evoluzione piattaforme per gestire l'interoperabilità tra sistema locale per fruizione contenuti, per booking corsi, per integrare piattaforme esistenti ed eventualmente per la comunicazione con sistema di monitoraggio?

Le spese per attività di system integration e di evoluzione piattaforme per gestire l'interoperabilità tra sistema locale per fruizione contenuti, per booking corsi, per integrare piattaforme esistenti ed eventualmente per la comunicazione con sistema di monitoraggio sono ammissibili. Tali spese sono da attribuire alla voce "attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione"

Sono ammissibili le spese per acquisto licenze software (es per videoconferenza, in cui la versione free consente solo connessioni numericamente limitate)? E in caso di risposta positiva a quale macroarea vanno riferite?

Le spese per acquisto licenze software (es per videoconferenza) sono ammissibili. Tali spese sono da attribuire alla voce "attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione"

Sono ammissibili le spese per consulenze specialistiche per la gestione ed esecuzione del progetto? E in caso di risposta positiva a quale macroarea vanno riferite?

Le spese per consulenze per la gestione ed esecuzione del progetto sono ammissibili nella misura in cui non si configurano quali spese di assistenza tecnica per come le stesse sono definite all'Art. 6(2) del Reg. 241/2021. Si veda quanto in merito alla Circolare MEF del 18/01/2022 n. 4.

Come si gestiscono gli affidamenti fuori soglia, es. per la fornitura di servizi e materiali di comunicazione, nel rispetto delle tempistiche previste dalla Misura?

Gli affidamenti devono essere effettuati nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 50/2016.

È possibile la cumulabilità dei finanziamenti PNRR con altri finanziamenti POR-FESR 2014-20 in corso?

La complementarità tra diverse fonti di finanziamento è prevista e auspicata nel PNRR. Inoltre specifici chiarimenti rispetto all'utilizzo complementare su questo tipo di intervento dei fondi strutturali in capo alle Regioni sono stati forniti al MEF e alla Commissione Europea in sede di redazione del PNRR. Resta intesa la necessità di evitare opportunamente forme di duplicazione del finanziamento sulla stessa spesa.

Sul punto, si precisa che la circolare del MEF n.33 del 31 dicembre 2021 chiarisce la distinzione tra il principio del cumulo e quello del divieto di doppio finanziamento. In particolare, il concetto di “cumulo” si riferisce alla possibilità di stabilire una sinergia tra diverse forme di sostegno pubblico di un intervento, che vengono in tal modo “cumulate” a copertura di diverse quote parti di un progetto/investimento. Tale fattispecie è prevista e consentita nell’ambito dei PNRR dall’art. 9 del Reg. (UE) 2021/241, che recita: “Il sostegno fornito nell’ambito del dispositivo per la ripresa e la resilienza (RRF) si aggiunge al sostegno fornito nell’ambito di altri programmi e strumenti dell’Unione”. Invece, il divieto di doppio finanziamento, previsto espressamente dalla normativa europea, prescrive che il medesimo costo di un intervento non possa essere rimborsato due volte a valere su fonti di finanziamento pubbliche anche di diversa natura. In conclusione, è prevista la possibilità di cumulare all’interno di un unico progetto fonti finanziarie differenti “...a condizione che tale sostegno non copra lo stesso costo” (divieto di doppio finanziamento).

TARGET E MONITORAGGIO

Come si definisce il target europeo a giugno 2026 di due milioni di cittadini coinvolti in iniziative di formazione (t1)?

Ai fini del conseguimento del target europeo t1, per “numero cittadini formati” si intende il numero di utenti unici che fruiscono di almeno un servizio presso un punto di facilitazione, a prescindere se si tratti di un’attività di facilitazione o della partecipazione ad un incontro formativo e a prescindere dalla fascia di età di appartenenza.

Si precisa inoltre che la valorizzazione del target t1 riguarda tutti i punti attivati e registrati nel sistema di monitoraggio, incluso quelli già esistenti e da potenziare tramite l’intervento.

E’ possibile concentrare l’intervento o alcuni punti di facilitazione digitali rispetto a specifiche fasce di destinatari?

Complessivamente nel Piano operativo regionale la misura deve essere rivolta a tutta la popolazione con basse competenze digitali di base e la formazione è sempre da definire in modo complementare al servizio personalizzato svolto da ciascun punto di facilitazione. Tuttavia, non si esclude la possibilità di concentrare alcuni punti di facilitazione digitale rispetto a specifiche fasce di destinatari - ad esempio utilizzando i centri dell’impiego - anche valorizzando il raccordo tra iniziative finanziate con altri fondi, purché vengano comunque soddisfatti i requisiti definiti nelle linee guida che precisano quanto previsto nel PNRR. Il raccordo tra le iniziative svolte nell’area regionale deve essere chiaramente definito nel Piano operativo della Regione, sempre rispettando la norma del divieto del doppio finanziamento della stessa iniziativa ed assicurando la corretta alimentazione dei target.

Come si monitora il target europeo a giugno 2026 di due milioni di cittadini coinvolti in iniziative di formazione (t1)?

Gli utenti dei punti di facilitazione verranno tracciati attraverso il sistema di monitoraggio centralizzato che è messo a disposizione dal Dipartimento, cui potranno accedere per l’inserimento dei dati direttamente i facilitatori digitali. Attraverso la somministrazione di questionari verranno inoltre acquisiti i dati necessari a rilevare le caratteristiche degli utenti, al fine di misurare il conseguimento dell’obiettivo generale dell’intervento. Si precisa, tuttavia, che ai fini del raggiungimento del target t1 verranno conteggiati tutti gli utenti dei punti di facilitazione e non solo quelli nella fascia 16-74 senza competenze di base. In sede di definizione degli strumenti di rilevazione del sistema di monitoraggio centrale, si effettueranno approfondimenti sulla modalità più appropriate per l’identificazione e il conteggio conseguente degli utenti

unici, considerando l'eterogeneità dei documenti identificativi disponibili.

Come si gestisce la complementarità con il Servizio civile digitale ai fini del monitoraggio dell'efficacia?

In merito al sistema di raccolta dei dati per il monitoraggio si precisa che il Dipartimento ha previsto un unico sistema comune ad entrambi gli interventi. Ciascun utente verrà riconosciuto, tramite la gestione di un'apposita anagrafica, come afferente ad uno dei due interventi e i risultati raggiunti in termini di cittadini coinvolti conteggiati opportunamente. In merito al coordinamento tra Soggetti attuatori ed enti promotori dei progetti ammessi al Servizio Civile Digitale, il Dipartimento promuove l'interazione e scambio di informazioni, la rilevazione di eventuali anomalie e opportunità anche attraverso il ricorso a tavoli di lavoro sul territorio e incontri dedicati, agevolando la complementarità degli interventi e la loro coerenza rispetto all'indirizzo strategico comune.

SISTEMA DI GESTIONE E CONTROLLO DELL'INTERVENTO

Chi può alimentare il sistema di gestione e controllo?

È compito del Soggetto attuatore sia "assicurare la raccolta - anche dagli Enti terzi - delle informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività" (art. 6, comma 1, lett. J dell' Accordo Quadro) sia "garantire l'alimentazione del sistema informatico di registrazione e conservazione di supporto alle attività di gestione, monitoraggio, rendicontazione e controllo delle componenti del PNRR necessari alla sorveglianza, alla valutazione, alla gestione finanziaria (ReGis), mediante il caricamento diretto delle informazioni, anche da parte degli Enti terzi, oppure utilizzando un proprio sistema informativo, attraverso appositi protocolli di interoperabilità ovvero caricamenti massivi dei dati". (lett. N).

Il sistema di monitoraggio ReGis coinvolgerà le Amministrazioni titolari, i Soggetti attuatori e gli Enti terzi.

Per l'investimento 1.7.2 inoltre è previsto un apposito sistema di monitoraggio del servizio che dovrà essere alimentato anche da parte degli Enti terzi che effettivamente erogheranno i servizi di facilitazione e formazione attraverso i facilitatori digitali. La responsabilità della rendicontazione resta tuttavia in capo al Soggetto attuatore che sarà, pertanto, tenuto a vigilare sulla corretta raccolta delle informazioni previste anche da parte degli Enti terzi.

È previsto che soggetti sub-attuatori (es. enti locali, ambiti territoriali) e/o i soggetti esecutori (es. enti del terzo settore) effettuino la rendicontazione dei costi sostenuti nell'ambito dell'operazione. Tale rendicontazione verrà fatta mediante il sistema ReGis? Che tipo di ruolo avranno nel caso gli enti sub-attuatori e la Regione/Provincia Autonoma a sistema (es. validazione delle informazioni già caricate dai soggetti esecutori)? A quale livello (programma o progetto) è prevista l'assegnazione del CUP?

No, il ruolo di gestione della rendicontazione delle spese verso l'Amministrazione Responsabile d'Intervento (ARdI), nella fattispecie verso il DTD, è affidato al Soggetto attuatore (Regioni / Province autonome). I soggetti sub-attuatori hanno il ruolo di gestione dell'anagrafica di progetto, ad esempio la definizione del quadro economico di progetto e l'inserimento dei pagamenti effettuati nell'ambito del progetto con i relativi giustificativi.

In fase di rendicontazione il Soggetto attuatore verifica le informazioni inserite nell'anagrafica di progetto dal soggetto sub-attuatore, come già detto, anche al fine di accertare che vi siano adeguate evidenze documentali circa l'avanzamento dell'intervento in termini di M&T.

L'assegnazione del CUP è prevista a livello di Progetto.

I beneficiari del finanziamento che saranno selezionati per l'attuazione del progetto sul territorio (capofila e partner) avranno accesso diretto allo strumento che il DTD metterà a disposizione per la rendicontazione amministrativa? Che regole si stanno prevedendo al riguardo?

I Soggetti attuatori, quali le Amministrazioni centrali, le Regioni, le Province Autonome di Trento e Bolzano e gli enti locali, sono responsabili della realizzazione operativa degli interventi e sono tenuti alla rilevazione dei dati dei progetti finanziati.

Le singole amministrazioni beneficiarie devono inviare i dati relativi allo stato di attuazione delle riforme e degli investimenti attraverso le specifiche funzionalità del sistema informatico denominato "ReGiS" (sistema informatico di cui all'articolo 1, comma 1043 della Legge di Bilancio n. 178/2020 - Legge Bilancio 2021), sviluppato per supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo del PNRR e atto a garantire lo scambio elettronico dei dati tra i diversi soggetti coinvolti nella Governance del Piano.

Il sistema informatizzato "ReGiS" coinvolgerà anche gli Enti terzi (capofila e partner) oltre al Soggetto attuatore e l'Amministrazione titolare, ciascuno operante secondo le procedure descritte nello schema di Accordo. Allo stato ReGiS non è ancora pienamente operativo e restiamo in attesa di conoscere il perimetro della profilatura utenti - Soggetti attuatori, le funzionalità di cui disporranno nonché il cono di visibilità che gli stessi potranno (o meno) concedere agli Enti terzi.

La responsabilità della rendicontazione resta tuttavia in capo al Soggetto attuatore che sarà, pertanto, tenuto a vigilare sulla corretta raccolta delle informazioni previste anche da parte degli Enti terzi.

MODALITA' OPERATIVE DEL PUNTO DI FACILITAZIONE

Quando un punto di facilitazione è considerabile attivo?

Dal punto di vista operativo, un punto di facilitazione può considerarsi attivo con l'avvio delle attività di facilitazione e formazione nelle condizioni e modalità previste dal progetto, tracciato nel sistema di monitoraggio e documentato negli stati di avanzamento. Le Regioni che hanno già attive iniziative di facilitazione in corso potranno iniziare a rendicontare attività sull'intervento dal momento in cui l'accordo di riferimento diventa esecutivo.

Anche nel caso di affidamento centralizzato l'elemento discriminante per l'attivazione dei punti è rappresentato dall'avvio delle attività in capo ai facilitatori previsti.

Quali sono le richieste di supporto cui deve dare risposta il facilitatore?

Il "facilitatore" è una figura funzionale a individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento attraverso una combinazione di strumenti educativi: assistenza personalizzata individuale (c.d. facilitazione), formazione in gruppi online e in presenza, e formazione online per autoapprendimento.

Il ruolo del facilitatore digitale non è di intermediazione nella fruizione di servizi pubblici o privati che sono resi disponibili tramite tecnologie digitali, bensì di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali, di promozione e realizzazione di percorsi educativi di accompagnamento e/o di formazione, in cui la centralità sia posta sulla persona e sulla sua rete di relazioni, attitudini nei confronti del digitale e strumenti in uso anziché sulle tipologie di servizi pubblici e/o privati di cui necessita. Di fatto l'attività del facilitatore varia in funzione del target a cui si rivolge, individuando strategie mirate per favorire l'utilizzo autonomo e consapevole dei dispositivi e servizi digitali.

Come si intende il requisito delle 24 ore settimanali di sportello?

Il requisito minimo di presidio dello sportello per almeno 24 ore settimanali è una raccomandazione, non un vincolo. È tuttavia opportuno precisare che, al fine di assicurare in ogni caso l'equità nell'accesso al servizio, eventuali previsioni di disponibilità del punto di facilitazione per tempi inferiori da quelli raccomandati dovranno essere opportunamente motivate, anche in relazione alle caratteristiche del target potenziale dei punti di facilitazione (incluso la distribuzione geografica) e all'eventuale sopraggiungere di specifiche esigenze, quali ad esempio l'introduzione di un nuovo servizio online pubblico a livello nazionale e/o locale che potrebbe generare picchi di richieste di facilitazione (come avvenuto ad es. con l'introduzione del Green Pass).

Inoltre, dovranno essere illustrate le modalità operative che si intendono attivare per garantire opportunità di accesso omogenee all'utenza, ad esempio attraverso l'integrazione del presidio presso il punto fisico con forme di interazione da remoto o con il ricorso a punti di facilitazione itineranti. Si precisa che non si preclude ma al contrario si favorisce il ricorso a più modalità di erogazione, anche ibride e da remoto.

E' prevista flessibilità sia per quanto riguarda la copertura oraria sia le modalità di erogazione del servizio stesso (ad es. prevedendo anche assistenza da remoto da parte degli esperti)?

Si conferma la presenza di flessibilità rispetto alla copertura oraria, purché giustificata dall'adozione di modalità di erogazione del servizio atte ad assicurare in ogni caso l'equità nell'accesso da parte del target di riferimento. In particolare, si dovrebbero considerare le caratteristiche dell'utenza, la sua distribuzione sul territorio, ma anche l'eventuale sopraggiungere di specifiche esigenze, quali ad esempio l'introduzione di un nuovo servizio online pubblico a livello nazionale e/o locale che potrebbe generare picchi di richieste di facilitazione (come avvenuto ad es, con l'introduzione del Green Pass).

Cosa si intende per punti di facilitazione "itineranti" e come devono essere conteggiati?

Per punto di facilitazione digitale "itinerante" può intendersi qualsiasi modalità, concordata con il Dipartimento, con cui si assicura la programmazione della presenza periodica dei servizi oggetto del presente intervento in più luoghi di un dato territorio durante l'intera durata del progetto. Possono rientrare in questa modalità presidi mobili (es. camper attrezzati), oppure team di facilitatori ospitati con frequenza periodica e programmata presso strutture dei Comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività.

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". Inoltre, anche in questo caso è fortemente raccomandata la disponibilità complessiva dei servizi per almeno 24 ore a settimana.

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.

Il servizio di formazione in gruppi attraverso micro-corsi può essere erogato anche in modalità ibrida (ad esempio, con i partecipanti in presenza supportati dal facilitatore digitale ed il formatore in video conferenza) e/o blended (parte dei cittadini in presenza e parte on line)?

Possono essere previste modalità di erogazione della formazione anche ibride e da remoto purché definite in coerenza con le caratteristiche specifiche del target di riferimento e assicurando l'equità

nell'accesso ai servizi.

Quali competenze dovrebbero caratterizzare i facilitatori digitali?

Al facilitatore digitale si richiedono competenze che spaziano dalla comunicazione all'ambito sociale e tecnico, comprese una buona capacità di insegnamento e di semplificazione, capacità relazionali e organizzative nel sapersi rapportare con le diverse tipologie di utenti (es. persone tipicamente "escluse", non autosufficienti e/o con diversi profili di vulnerabilità socio-economica).

Sul lato tecnico, in particolare, si prevede il possesso del quinto livello di padronanza rispetto alle competenze relative a tutte le aree del framework DigComp 2.1 e 2.2, che descrive le competenze digitali, e del livello di padronanza B1 relativo all'area "Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti" del framework DigCompEdu.

Si fa tuttavia presente che, per permettere a tutti i facilitatori indipendentemente dal profilo di competenze individuale di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, il Dipartimento attiva un investimento per la formazione dei facilitatori volto ad assicurare l'erogazione di circa 100 ore di formazione in modalità blended e la possibilità per i facilitatori di conseguire una certificazione rispetto alle competenze tecniche digitali. Sono previste altresì attività formative relative alla relazione con l'utenza nell'ambito dell'erogazione del servizio di facilitazione e/o formazione.

Si precisa che il percorso formativo promosso dal Dipartimento può essere integrato dalla Regione/Provincia Autonoma attraverso interventi formativi complementari volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio.

Il percorso di formazione e la certificazione del DTD sono obbligatori per lo svolgimento dell'attività di facilitatore?

Il percorso di formazione e la certificazione messi a disposizione gratuitamente dal DTD non sono da ritenersi obbligatori ma fortemente raccomandati per assicurare livelli qualitativi omogenei dei servizi erogati nei diversi contesti e presidi, anche in presenza di facilitatori con competenze differenziate. Il ricorso ad un test di autovalutazione dei fabbisogni formativi sul framework Digicom, reso accessibile online ai facilitatori, aiuterà nell'individuazione del percorso di formazione necessario a colmare le lacune, selezionando i contenuti di interesse dal catalogo messo a disposizione dal Dipartimento. La presenza di tutor e di un sistema di monitoraggio delle attività formative svolte consentirà al DTD di rilevare eventuali criticità nella partecipazione dei facilitatori coinvolti nell'iniziativa che saranno oggetto di confronto con le stesse Regioni/Province Autonome. Si conferma, infine, la possibilità in capo alle Regioni/Province Autonome di adottare criteri più stringenti di quelli proposti dal DTD sia in relazione ai requisiti di selezione che al percorso formativo di on-boarding dei facilitatori, ove ritenuto necessario e funzionale al successo dell'intervento. Si ricorda altresì che lo stesso percorso formativo può essere ampliato a discrezione della Regione/Provincia autonoma con contenuti complementari a quelli messi a disposizione dal Dipartimento.

I facilitatori, prima del loro impiego, devono aver completato il percorso di formazione e conseguito la certificazione?

Coerentemente a quanto esplicitato al punto precedente non è previsto il completamento del percorso di formazione e il conseguimento della certificazione prima dell'impiego dei facilitatori. Ciò anche in virtù del fatto che il percorso formativo messo a disposizione dal Dipartimento prevede un primo modulo intensivo da erogarsi in fase di on-boarding e una serie di attività e contenuti messi a disposizione in itinere, secondo l'approccio del training on the job.

L'effort sostenuto dai facilitatori per frequentare il percorso di formazione e conseguire la certificazione è rendicontabile tra le spese sostenute dal soggetto esecutore nell'ambito del progetto?

Si. L'effort orario sostenuto dai facilitatori per partecipare alle attività formative rientra tra le spese rendicontabili.

Il DTD produrrà anche un package di "accreditamento" dei centri di facilitazione digitale (es. linee grafiche da seguire per la comunicazione, utilizzo dei loghi istituzionali, altre indicazioni utili a rendere riconoscibili da parte dei cittadini i Centri di facilitazione su tutto il territorio nazionale, ecc.)?

Si conferma che il Dipartimento mette a disposizione un package a supporto della comunicazione e identificazione dei punti di facilitazione nell'ambito dell'intervento. Inoltre, il Dipartimento supporterà gli enti nel segnalare l'attività dei singoli punti di facilitazione su mappa all'interno del sito di Repubblica Digitale.

3 Sarebbe possibile ricevere informazioni puntuali in merito alla documentazione prevista a giustificativo dei costi sostenuti e del grado di dettaglio richiesto? (es. per il personale, contratto, relazioni periodiche, giornate rendicontate...)

Tali informazioni sono contenute nelle Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Accordi ai sensi dell'art. 5, comma 6, del D.lgs. n. 50/2016 emanate dall'Unità di Missione (<https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/>).

In particolare la documentazione a giustificativo dei costi sostenuti è costituita da:

- documenti giustificativi della spesa (fatture, F24, buste paga o altri documenti aventi valore probatorio equivalente) con apposta la dicitura di riferimento del progetto e riferimento al CUP nel sistema informativo; gli atti giuridicamente vincolanti (contratti, convenzioni, lettere d'incarico, ecc.), da cui risulti chiaramente l'oggetto della prestazione nonché il riferimento all'operazione per la quale è stato concesso il contributo con indicazione del CUP.

Le risorse economiche, in ragione della natura giuridica della co-progettazione e del rapporto di collaborazione, che si attiva con gli Enti del Terzo Settore, sono da ricondurre ai contributi, disciplinati dall'art. 12 della legge n. 241/1990. Tali contributi sono spese ammissibili? Nel caso che tipo di documentazione dovrebbe essere acquisita?

Le attività di co-progettazione con Enti del terzo settore rientrano tra le spese ammissibili. Come da schema di accordo il soggetto attuatore cura la predisposizione e l'attuazione delle procedure implementative del Piano Operativo allegato sia attraverso avvisi rivolti alle amministrazioni locali per la selezione dei relativi progetti sia attraverso forme di collaborazione con soggetti terzi, nel rispetto del D.Lgs. 50/2016 e dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90, anche promuovendo attività di co-progettazione con Enti del terzo settore.

Infine, assumendo che gli Enti del Terzo Settore individuati non svolgano attività commerciale, a fronte del fatto che un tale Ente percepisca un contributo sarà sufficiente una dichiarazione del legale rappresentante che attesta lo svolgimento di attività esclusivamente istituzionali e non commerciali inviata a chi eroga il contributo. Il bonifico effettuato dal soggetto erogatore è quietanza di pagamento. L'ente erogatore del contributo dovrebbe aver cura di motivare la concessione del contributo stesso negli atti mediante i quali l'ETS viene individuato.

In che modo avverrà l'interlocuzione tra la piattaforma messa a disposizione dal DTD per la prenotazione degli appuntamenti e la registrazione dei servizi erogati e il sistema ReGIS per la rendicontazione di target e milestone?

Ad oggi non sono previste forme di integrazione tra la piattaforma messa a disposizione dal DTD per il monitoraggio di target e milestone ed il sistema ReGIS. Sarà tuttavia possibile per le Regioni, gli enti suattuatori e gli enti realizzatori abilitati in piattaforma acquisire in tempo reale le informazioni sull'erogazione dei servizi e l'attività dei presidi a supporto delle attività di rendicontazione. Si precisa altresì che la citata piattaforma messa a disposizione dal DTD non supporta la prenotazione degli appuntamenti ma la registrazione e tracciamento dei servizi erogati al cittadino nell'ambito dell'intervento.

In che modalità sarà fornita dal DTD assistenza e/o help desk per l'attività di rendicontazione?

L'assistenza fornita dal DTD va intesa come contributo di capacity building, erogato attraverso workshop e/o sessioni di webinar sincroni organizzati con calendario e tempistiche da definire

Nell'ambito delle Linee Guida viene indicato che le attività di rendicontazione e controllo saranno realizzate mediante il sistema ReGIS. Sarebbe opportuno chiarire in che modo verranno integrate le attività di controllo nel flusso procedurale di utilizzo del sistema ReGIS (es. tipologia di utenza da attivare, modalità di assegnazione delle pratiche ai diversi controllori, azioni da svolgere a sistema da parte dei controllori, etc.).

La tipologia di utenza e la modalità di assegnazione delle pratiche ai diversi controllori sarà predisposta su richiesta del Soggetto Attuatore in fase di Accredimento dello stesso sul Sistema ReGIS.

Come detto in precedenza, riguardo alle Azioni da svolgere, sarà predisposte sessioni formative agli Enti accreditati.

È obbligo del soggetto attuatore garantire l'alimentazione del sistema ReGIS mediante il caricamento diretto delle informazioni, anche da parte degli Enti terzi, oppure utilizzando il proprio sistema informativo locale, attraverso appositi protocolli di interoperabilità ovvero caricamenti massivi dei dati. È possibile avere maggiori indicazioni sul protocollo di colloquio con il sistema ReGIS e sulle eventuali modalità di caricamento massivo dei dati?

Sì, è possibile avere tutta la documentazione tecnica di dettaglio dopo essere stati profilati sul Sistema ReGIS.

Nell'ambito del confronto è emerso che il DTD organizzerà dei webinar e predisporrà della manualistica per introdurre i soggetti sub-attuatori ed esecutori all'utilizzo del sistema ReGIS. Secondo quale modalità verrà successivamente fornito supporto a tali soggetti nelle attività di monitoraggio e utilizzo del sistema nel corso dell'attuazione della misura?

Il supporto avverrà nella maggior parte dei casi attraverso la condivisione delle guide operative che il Soggetto Attuatore dovrà recepire. La profilatura al sistema ReGIS apre la possibilità al Soggetto Attuatore di inviare Ticket per specifiche questioni di assistenza tecnica, procedurale e richiesta di informazioni.

Come si mitigano i rischi di doppio finanziamento e di non raggiungimento del target nei casi in cui la figura del facilitatore è prevista anche in altri piani regionali (es. GOL)?

L'utilizzo di diverse risorse pubbliche per il finanziamento del progetto è ammissibile nei limiti del rispetto

delle disposizioni in materia di doppio finanziamento e di quanto alla circolare MEF del 31/12/2021 n. 33. L'attuazione del progetto è 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; l'andamento del progetto, il raggiungimento delle milestone e dei target interni specificati vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto. Il Soggetto Attuatore deve porre in essere tutte le azioni utili a scongiurare il doppio finanziamento.