



Comune di Fidenza

www.comune.fidenza.pr.it

Piazza Garibaldi, 1 - 43036 Fidenza (PR)
protocollo@postacert.comune.fidenza.pr.it
Tel. 0524 517.111



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

Allegato 1A

QUADRO PROGETTUALE DI RIFERIMENTO

Le attività oggetto del presente avviso consistono nella co-progettazione dell'avvio e delle attività di gestione di n. 1 punti di facilitazione digitale nel Comune di Fidenza quale ente capofila e n. 1 sportello nel Comune di Salsomaggiore Terme, finalizzate al raggiungimento degli obiettivi richiesti dall'Avviso emesso dalla Regione Emilia-Romagna con DGR n. 857/2023, nell'ambito del progetto "Digitale facile in Emilia-Romagna" in attuazione della misura PNRR 1.7.2 "Centri di Facilitazione digitale" (di seguito denominato "Progetto Digitale facile in ER").

In particolare, è previsto che il centro di facilitazione garantisca, tra i servizi minimi, lo svolgimento delle seguenti attività (elenco completo dei servizi minimi allegato 3 Servizi minimi):

- a) la formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione), erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza;
- b) la formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc, promuovendo percorsi personalizzati;
- c) la formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. In questo caso il facilitatore 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.

Inoltre, il servizio dovrà essere il più possibile organizzato su prenotazione: al riguardo, il servizio di informazione e prenotazione dovrà essere accessibile per almeno 20 ore settimanali e potrà essere svolto in modo unificato al Punto di facilitazione digitale e lo sportello.

Gli operatori che gestiranno questo servizio dovranno:



Comune di Fidenza

www.comune.fidenza.pr.it

Piazza Garibaldi, 1 - 43036 Fidenza (PR)
protocollo@postacert.comune.fidenza.pr.it
Tel. 0524 517.111



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

- fornire informazioni sui tipi di servizi disponibili, su luoghi ed orari e dove è possibile (su prenotazione) incontrare il facilitatore;
- raccogliere l'esigenza del cittadino e, se opportuno, proporre al cittadino un incontro di facilitazione (prenotazione) raccogliendo i dati opportuni;
- informare di eventuali iniziative programmate localmente o online di tipo b) o c) di cui sopra, registrando l'eventuale interesse del cittadino a partecipare e/o segnalare dove è possibile iscriversi (per i corsi online);
- distribuire al cittadino materiale su risorse info-formative di suo potenziale interesse.

Per la gestione e prenotazione della formazione dei punti b) e c), il soggetto referente principale è il Facilitatore Digitale che promuove e iscrive i cittadini ai diversi corsi, anche sulla base di valutazioni di opportunità e sulla base delle competenze pregresse.

Il servizio di facilitazione di cui al punto a), secondo la raccomandazione, al fine di assicurare l'equità nell'accesso, dovrà essere reso disponibile per almeno 24 ore settimanali. Sono, tuttavia, ammesse eventuali previsioni di disponibilità del presidio per tempi inferiori a quelli raccomandati, purché opportunamente motivate anche in relazione alle caratteristiche del target potenziale dei punti di facilitazione (incluso la distribuzione geografica).

Sempre al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, è comunque favorito il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti. Pertanto, al di là del raggiungimento dei risultati del target assegnato, che restano invariati, il requisito minimo richiesto per la presentazione del progetto è definito nella disponibilità del servizio di facilitazione garantita per un numero minimo di 10 ore settimanali per 46 settimane di operatività all'anno per ogni punto di facilitazione, da coprire da parte del facilitatore eventualmente coadiuvato da personale aggiuntivo.

Infine, dovranno essere previste almeno 50 ore annuali di formazione sincrona, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Anche in questo caso sono comunque ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima potenzialità di fruizione da parte del target di riferimento.

Ogni ulteriore dettaglio delle attività e degli impegni che i soggetti proponenti si assumono è



Comune di Fidenza

www.comune.fidenza.pr.it

Piazza Garibaldi, 1 - 43036 Fidenza (PR)
protocollo@postacert.comune.fidenza.pr.it
Tel. 0524 517.111



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

indicato nell'Avviso pubblico emesso da Regione Emilia-Romagna con DGR n. 857/2023, disponibile sul BURERT n. 143/2023, Parte II, "Approvazione avviso per la presentazione di progetti e richieste di intervento relativi al progetto PNRR 1.7.2 "Digitale facile in Emilia-Romagna"" e sul sistema informativo di Agenda Digitale E.R. <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/digitale-facile>.

Di seguito l'elenco degli allegati che i soggetti proponenti dovranno visionare e poi utilizzare per tutta la durata del progetto:

- All. 1 - Modello comunicazione Gruppo monitoraggio
- All. 2 - Schema monitoraggio avanzamento
- All. 3 - Servizi minimi: elenco dei servizi minimi obbligatori di tutti i punti di facilitazione digitale attivi in Emilia-Romagna;
- All. 4 - Template Carta dei Servizi: documento personalizzabile per la comunicazione dei servizi erogati;
- All. 5 - Istruzioni immagine coordinata v.1: linee guida per la gestione dell'immagine coordinata;
- All. 6 - Modello comunicazione Facilitatori
- All. 7 - Formazione DTD: linee guida e obiettivi della formazione dei facilitatori digitali;
- All. 8 - FACILITA - Template onboarding Ente SA
- All. 9 - Modello comunicazione utenti Regis
- All. 10 - Elenco contenuti percorsi formativi compatibili DigComp: elenco dei possibili corsi di formazione che possono essere erogati all'interno del progetto;
- All. 11 - Modello comunicazione attività PeI
- All. 12 - FACILITA -Vademecum per enti gestori e partner di progetto: guida operativa per il caricamento dei dati piattaforma Facilita;
- All. 13a - Informativa privacy CITTADINI - RER
- All. 13b - Informativa_per_CITTADINI_Titolare_DTD: modello di informativa privacy da utilizzare per informare i cittadini.
- All. 14a - Informativa privacy GESTORI e FACILITATORI – RER



Comune di Fidenza

www.comune.fidenza.pr.it

Piazza Garibaldi, 1 - 43036 Fidenza (PR)
protocollo@postacert.comune.fidenza.pr.it
Tel. 0524 517.111



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

- All. 14b – Informativa_per_REFERENTI_e_DELEGATI_Titolare_DTD
- All. 14c - Informativa_per_facilitatori_Titolare_DTD

SERVIZI RICHIESTI:

Il soggetto aggiudicatario dovrà costruire una propria Carta dei Servizi, secondo il modello fornito. La costruzione della Carta dei Servizi si configura come la ricerca di un punto di equilibrio in termini di opportunità, sostenibilità e qualità del servizio reso, tra:

- a) la necessità di andare incontro il più possibile alle esigenze dei cittadini del proprio territorio,
- b) l'impossibilità oggettiva di formare preventivamente i facilitatori su tutti i temi che riguardano la vita dei cittadini e i relativi servizi digitali,
- c) l'esigenza del cittadino, che può includere la consulenza sui temi specifici, non solo il supporto formativo all'uso del servizio digitale.

La Carta dei Servizi dovrà necessariamente includere tra i servizi erogati quelli elencati nell'all. 3 Servizi Minimi, avendo cura di considerare i servizi locali resi disponibili dagli Enti del territorio. È tuttavia facoltà dell'Ente ampliare la lista dei servizi erogati anche in relazione a piattaforme sovracomunali, di servizi pubblici o privati, sulla base di una propria analisi in merito alle esigenze specifiche dei cittadini del proprio territorio, alle competenze di dominio eventualmente già presenti nell'Ente e alla possibilità di erogare formazione integrativa nei confronti dei facilitatori.

Per maggiori dettagli fare riferimento al citato all.3 Servizi Minimi.

QUADRO PROGETTUALE DI RIFERIMENTO – VALORI ECONOMICI

Al fine di sostenere l'attuazione del partenariato, questo Ente intende mettere a disposizione dei futuri partner i seguenti apporti, quali somme oggetto di trasferimento, ai sensi dell'art. 12 della legge n. 241/1990 e ss.:

- Importo totale del progetto € 54.460,00 così finanziato:
 - € 37.500,00 Regione Emilia Romagna
 - € 14.133,33 Comune di Fidenza



Comune di Fidenza

www.comune.fidenza.pr.it

Piazza Garibaldi, 1 - 43036 Fidenza (PR)
protocollo@postacert.comune.fidenza.pr.it
Tel. 0524 517.111



**Finanziato
dall'Unione europea**

NextGenerationEU

- € 2.826,67 Comune di Salsomaggiore Terme

Per maggiori dettagli fare riferimento all'all. 4A Piano Finanziario.

Di seguito la tabella riepilogativa degli obiettivi (milestones) e delle erogazioni di pagamento previste:

obiettivo	ENTRO	n. progressivo minimo cittadini unici da raggiungere	tempistiche di pagamento a soggetto coprogettazione			
100% punto attivato e 25% dei Cittadini unici raggiunti	Entro il 13/6/2024 apertura punto facilitazione digitale ed entro il 30/06/2024 obiettivo 25% Cittadini unici	233	4.240,00 €	1 tranche a agosto 2024	9.375,00 €	saldo a raggiungimento obiettivo entro al massimo il 31/12/2024
60% dei Cittadini unici raggiunti	31/12/24	932			22.500,00 €	a raggiungimento obiettivo
80% dei Cittadini unici raggiunti	30/06/25	1242	6.105,60 €	1 tranche a maggio 2025	4.070,40 €	saldo a raggiungimento obiettivo
100% dei Cittadini unici raggiunti	31/12/25	1553			8.169,00 €	a rendicontazione finale da effettuarsi entro al massimo il 31/1/2026
TOT			10.345,60 €		44.114,40 €	
					54.460,00 €	

Ferma restando la data ultima di conclusione del progetto, 31/12/2025, e relativo obiettivo di 1553 cittadini unici raggiunti e di corsi di formazione erogati (come da all. 2A Piano Operativo Locale), se alle date intermedie non saranno raggiunti gli obiettivi di riferimento il proponente dovrà consegnare un piano operativo di rientro che l'Amministrazione titolare dovrà verificare e approvare.