

**Determinazione Dirigenziale n.45 del 27/04/2023 (BURP n.44 del 11/05/2023),  
avente ad oggetto: “PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR) - Missione  
1 - Componente 1 - Asse 1 - MISURA 1.7.2 “Reti di facilitazione digitale”. DGR n.  
1526/2022 e DGR n. 59/2023.**

**AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE RIVOLTO AI 45 COMUNI  
CAPOFILO/CONSORZI DEGLI AMBITI TERRITORIALI SOCIALI DELLA PUGLIA, PER  
L’ATTIVAZIONE DI UNA RETE REGIONALE DI PUNTI DI FACILITAZIONE DIGITALE**

**RISPOSTE AI QUESITI (al 06/06/2023 – [aggiornamento 16/06/2023](#)  
[aggiornamento 06/07/2023](#))**

## **GOVERNANCE – CANDIDATURA**

### **A1. Nel caso di Consorzio, chi fa la domanda?**

Nel caso in cui l’Ambito sia gestito da un Consorzio dei Comuni:

- Ai sensi dell’art. 3 dell’avviso, la candidatura va presentata dal Consorzio medesimo, in quanto destinatario dell’Avviso;
- La domanda di candidatura, a pena di irricevibilità, deve essere sottoscritta dal legale rappresentante del Consorzio (o suo delegato), in quanto titolato ad agire in nome e per conto degli altri Comuni aderenti.

### **A2. Chi può compilare il formulario di candidatura sulla piattaforma telematica?**

Il referente del Comune capofila/Consorzio di ATS effettua l’autenticazione sulla piattaforma telematica con la propria identità digitale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)/CIE (Carta d’Identità Elettronica)/CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e viene abilitato alla compilazione guidata della candidatura, tramite il sistema telematico. Qualora il referente del Comune capofila/Consorzio di ATS non dovesse coincidere con il Responsabile del Procedimento nominato, quest’ultimo, a seguito dell’inserimento dei dati identificativi nel form di candidatura, viene automaticamente associato alla pratica e abilitato ad effettuare modifiche ed integrazioni alla candidatura stessa.

### **A3. I progetti dei Comuni potranno essere condivisi all’interno del gruppo di lavoro?**

Il coordinamento tra i punti di facilitazione presenti sul territorio sarà garantito, a livello regionale, dalla società in house Innovapuglia s.p.a, quale soggetto affidatario delle attività di animazione e coordinamento territoriale, in modo da realizzare una “Rete regionale dei centri di facilitazione digitale”, costituita da un Responsabile individuato per ciascuno dei 45

ambiti territoriali e da un referente per ciascuna delle Agenzie Strategiche regionali ARPAL e ARESS pel coordinamento dei punti di facilitazione attivati presso CPI ed Enti pubblici del SSR.

**A4. Per quanto concerne la delega, essa dovrà essere a firma del RUP o del referente che concretamente inoltra la domanda?**

La delega alla sottoscrizione della domanda di candidatura (corredato da copia di valido documento di identità, ove necessario) viene conferita dal legale rappresentante del Comune capofila/Consorzio dell'ATS. La stessa può essere conferita anche nell'atto deliberativo dell'organo competente monocratico/collegiale di cui all'art. 11.4 dell'Avviso.

**A5. Nel caso di Coordinamento Istituzionale (ufficio di Piano) devono essere caricati sia l'atto deliberativo del coordinamento sia quelli di ciascun Comune?**

Se tra i poteri e le competenze attribuiti al Coordinamento Istituzionale o all'organo consortile rientra anche quello di manifestare l'interesse dell'Ambito a partecipare a tali iniziative/progetti, nella piattaforma telematica di candidatura può essere caricato un unico atto deliberativo dei suddetti organi.

Tale atto dovrà, comunque, riportare l'adesione alla candidatura dei Comuni interessati ad ospitare i punti di facilitazione digitale nel proprio territorio con l'indicazione dello/degli spazi/o pubblici/o individuato e l'attestazione dell'idoneità e della compatibilità dello/degli stesso/i a consentire la realizzazione in sicurezza delle attività di facilitazione digitale proposte.

Diversamente, sarà necessario caricare sia copia dell'atto deliberativo dell'organo competente monocratico/collegiale, con cui il Comune capofila/Consorzio di ATS manifesta il suo interesse a partecipare all'iniziativa, sia copia dell'atto deliberativo dell'organo competente monocratico/collegiale, con cui ciascun Comune interessato, compreso nell'ATS, manifesta la propria adesione alla candidatura.

E' fondamentale, comunque, che i punti di facilitazione digitale, siano individuati di concerto tra tutti i Comuni compresi in ciascun Ambito Territoriale per permettere una copertura capillare della popolazione e facilitarne l'accessibilità.

**A6. Le delibere possono essere caricate dopo l'inoltro della domanda?**

No, è obbligatorio il caricamento di tutta la documentazione richiesta per poter convalidare i dati inseriti in piattaforma e procedere all'inoltro della domanda di candidatura.

**A7. Quanto tempo passa dalla presentazione dell'istanza all'autorizzazione a procedere con il progetto?**

La modalità di presentazione delle istanze è da considerarsi "a sportello". La Sezione regionale Trasformazione Digitale effettuerà con cadenza periodica l'istruttoria di ammissibilità, ai sensi dell'art.12, dell'Avviso in base all'ordine di arrivo e al numero di istanze inoltrate.

**A8. Cosa succede quando finisce il progetto? La Regione prevede una prosecuzione con altri fondi o i punti restano a carico dei Comuni?**

Al momento non è prevista una prosecuzione del progetto oltre il periodo di vigenza del PNRR, ma in caso di buona riuscita dell'iniziativa si valuterà il ricorso ad altri finanziamenti.

**A9. Chi comunica il codice pratica associato alla domanda di candidatura?**

Il codice pratica associato alla domanda di candidatura viene generato automaticamente dalla piattaforma telematica.

**A10. E' possibile avere le Linee guida per i soggetti attuatori?**

Le Linee Guida per i soggetti attuatori della Misura 1.7.2. del PNRR (Versione 1 del 14/07/2022 – Versione 2 del 30/12/2022 – Versione 3 del 06/03/2023) nonché le Circolari del MEF e le FAQ sono pubblicate e disponibili sul portale:

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

**A11. Rappresento una srl interessata ad entrare a far parte del progetto dei facilitatori digitali pugliesi, quali sono le caratteristiche da rispettare?**

L'apertura dei punti di facilitazione digitale presso i Comuni pugliesi avviene tramite manifestazione d'interesse, da presentare in risposta all'Avviso pubblicato sul BURP n. 44 del 11-5-2023, che definisce i requisiti, le modalità e i termini di presentazione di proposte di candidatura degli spazi in cui allestire detti punti. L'Avviso è consultabile al seguente indirizzo: <https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/-/avviso-pubblico-comuni?redirect=%2Fweb%2Ftrasformazione-digitale%2Fhome>. Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente indirizzo

<https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/punti-di-facilitazione-digitale>.

**A12. In riferimento ai CPI è sempre il Comune capofila a dover gestire il finanziamento e l'esecuzione del progetto o viceversa il CPI si interfacerà direttamente con la Regione?**

Si veda sul punto la FAQ B7

**A13. Le risorse economiche che la Regione invierà al Comune capofila ATS possono da quest'ultimo essere trasferite direttamente al/i Comune/i in cui sarà aperto il punto di facilitazione?**

Si, è possibile, tuttavia questo aspetto è demandato all'autonoma regolamentazione dei rapporti interni che ciascun Ambito sceglierà per organizzarsi nel modo più efficace e funzionale al conseguimento delle milestone e target assegnati.

Resta fermo, in ogni caso, quanto stabilito agli articoli 5 e seguenti del Disciplinare (Allegato B alla Determinazione Dirigenziale n.45 del 27.04.2023, pubblicata sul portale web regionale e disponibile all'indirizzo <https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/-/avviso-pubblico-comuni-punti-facilitazione>) che definisce i compiti e le responsabilità del Comune capofila/Consorzio dell'ATS, in qualità di soggetto sub-attuatore del progetto.



**B1. Se qualche comune dell'ATS non vuole partecipare, diminuiscono i punti che possono essere attivati?**

No, il numero di punti da attivare per singolo ATS è quello indicato nell'art. 16 dell'Avviso.

**B2. Nel mio Ambito, composto da 6 Comuni, sono stati previsti cinque punti di facilitazione, di cui due verranno attivati dall'ARESS e dall'ARPAL, entrambi all'interno del Comune capofila. Quali criteri localizzativi dobbiamo seguire per collocare i restanti tre punti?**

Occorre sottolineare, in via preliminare, che l'attivazione della Rete regionale dei punti di facilitazione digitale si basa sulla fattiva e proficua collaborazione, a diversi livelli istituzionali, tra Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, interessate al conseguimento di obiettivi comuni nell'ambito dell'iniziativa in argomento.

I punti di facilitazione digitale sono individuati dai Comuni capofila degli ATS (in qualità di soggetti destinatari dell'Avviso a sportello di che trattasi), di concerto con gli tutti gli altri Comuni compresi nel medesimo Ambito Territoriale di riferimento per permettere una copertura capillare della popolazione e facilitarne la concreta accessibilità.

Di conseguenza, saranno ammessi all'iniziativa i Comuni, compresi in ciascun ATS, che avranno manifestato la propria disponibilità ad accogliere i servizi di facilitazione digitale presso proprie sedi.

Al fine di perseguire la massima capillarità e omogeneità distributiva e di raggiungere il numero massimo possibile di cittadini compresi nella fascia di età 18/74, in funzione dei target e milestones assegnati all'Ambito, come indicato all'articolo 4 dell'Avviso, la localizzazione di tali punti dovrà essere condivisa tra tutti i Comuni compresi nell'Ambito ed effettuata sulla base dei seguenti criteri o parametri, da valutare congiuntamente, principalmente:

- caratteristiche territoriali, densità e distribuzione geografica della popolazione destinataria compresa in ciascun ambito;
- potenziale bacino di utenza per ciascuno spazio individuato;
- localizzazione dei punti di facilitazione attivati/da attivare presso ASL e Centri per l'Impiego (a cura delle Agenzie con ARPAL e ARESS) in modo da evitare la concentrazione di più punti di facilitazione all'interno di uno stesso Comune a discapito di altri Comuni, in particolare quando nel singolo Comune viene superato il rapporto medio di 1 punto ogni 12.500 abitanti tra 18 e 74 anni.

In ogni caso, l'individuazione degli spazi in cui collocare i suddetti punti dovrà necessariamente avvenire nel rispetto delle caratteristiche indicate, a pena di inammissibilità (o successiva revoca del finanziamento), all'art.8 dell'Avviso.

A tal proposito, è fortemente raccomandata la scelta di individuare e collocare i punti di facilitazione digitale all'interno di spazi pubblici, già attivi ed operativi, frequentati e riconosciuti dalle comunità locali, su cui la Regione Puglia e i Comuni pugliesi hanno già investito negli ultimi anni, e continuano tutt'oggi ad investire, attraverso progettualità ed iniziative quali (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo) *'Laboratori Urbani', 'Luoghi Comuni', 'Galattica', 'Punti Cardinali', 'Community Library', 'Innovation Hub', 'Informagiovani', 'Estrazione dei Talenti - Factory Digitali', Colibrì.*

Infine, nel caso in cui l'Ambito comprenda un numero di Comuni (che intendono aderire all'iniziativa) superiore al numero dei punti da attivare e/o Comuni di piccole dimensioni, si suggerisce di valutare l'opportunità di attivare uno o più punti itineranti, come descritti all'art.8, punti 6 e 7 e nella seguente FAQ.

### **B3. Cosa si intende per punti itineranti?**

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 di facilitazione digitale itineranti sono punti a cui corrispondono più sedi o indirizzi fisici di più Comuni (o all'interno di un medesimo Comune), i quali erogano servizi di facilitazione ospitando team di facilitatori con frequenza periodica e secondo un calendario prestabilito, presso le strutture di proprietà/titolarità dei Comuni aderenti all'iniziativa. La scelta di attivare punti fissi o mobili dovrà pertanto essere attentamente valutata dal soggetto proponente nella candidatura da presentare in risposta al presente Avviso, considerando il contesto territoriale, demografico o socio-culturale di riferimento, come indicato all'art. 8.5 dell'Avviso.

Il punto di facilitazione itinerante si distingue dal punto fisso in quanto ad esso sono associate più sedi/indirizzi fisici, ma concorre comunque all'alimentazione del Target relativo al numero totale massimo di punti da attivare sul territorio secondo la tabella di distribuzione dell'art. 16 dell'Avviso. *Ad esempio se all'Ambito X, composto da 5 Comuni (di cui tre a bassa densità demografica), sono assegnati 3 punti di facilitazione, potrò avere due punti fissi ubicati nei Comuni più popolosi e un punto itinerante a rotazione nei 3 Comuni più piccoli.*

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.

### **B4. Sarà possibile condividere spazi con altri progetti Es. Porta Futuro o progetti simili che consentono, comunque, spazi congrui?**

Sì, anzi sia nel Piano Operativo della Regione Puglia sia nell'Avviso è fortemente raccomandata la scelta di individuare e collocare i punti di facilitazione digitale all'interno di spazi pubblici, già attivi ed operativi, frequentati e riconosciuti dalle comunità locali, su cui la Regione Puglia e i Comuni pugliesi hanno già investito negli ultimi anni, e continuano tutt'oggi ad investire, attraverso progettualità ed iniziative quali (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo) 'Laboratori Urbani', 'Luoghi Comuni', 'Galattica', 'Punti Cardinali', 'Community Library', 'Innovation Hub', 'Informagiovani', 'Estrazione dei Talenti - Factory Digitali', Colibrì.

Deve comunque trattarsi di spazi di proprietà e/o titolarità comunale ed essere idonei e compatibili a consentire la realizzazione in sicurezza delle attività di facilitazione digitale proposte, così come previsto nell'art. 8 dell'Avviso.

Naturalmente facendo attenzione a garantire il rispetto del divieto del doppio finanziamento.

**B5. In una frazione potrebbe essere utilizzato un locale della parrocchia non avendo uffici comunali?**

Come indicato dall'Avviso, gli spazi da adibire a punti di facilitazione devono essere di proprietà/titolarità o comunque nella disponibilità del/i Comune/i aderente/i all'iniziativa, pertanto in tal caso il locale della parrocchia, per poter ospitare un punto di facilitazione, dovrà necessariamente essere messo a disposizione del Comune (ad es. tramite comodato d'uso gratuito temporaneo) per tutta la durata dell'iniziativa.

**B6. Uno sportello RAO SPID in modalità online può essere paragonabile ad uno dei punti di facilitazione?**

Sì, a condizione che tale servizio sia ricompreso tra quelli erogati nel punto fisico, associato.

**B7. I punti di facilitazione digitale ubicati presso i centri per l'impiego e distretti, saranno sempre gestiti dall'Ambito del comune capofila o direttamente dalla Regione?**

Questi punti, non sono di competenza degli Ambiti, ma saranno gestiti direttamente dalle Agenzie regionali ARESS ed ARPAL.

**B8. Qual è il numero di punti che può essere attivato in un ATS?**

I punti di facilitazione da attivare in ciascun ATS sono indicati nella Tabella di ripartizione di cui all'art. 16 dell'Avviso.

**B9. Un punto di facilitazione può essere interno agli uffici del Consorzio?**

Sì, a condizione che tali uffici siano di proprietà/titolarità o comunque nella disponibilità del/i Comune/i aderente/i all'iniziativa e possiedano tutte le altre caratteristiche indicate nell'art. 8 dell'Avviso.

**B10. Sono previsti supporti per erogare le identità digitali?**

L'iniziativa non è direttamente finalizzata ad erogare questa tipologia di servizio. Nel caso in cui il Comune ne sia già dotato, tale servizio potrà essere ricompreso tra quelli erogati nel punto fisico.

**B11. Abbiamo attivato degli sportelli SPID presso i CAF convenzionati con il Comune e gli stessi offrono un servizio di facilitazione digitale per l'utenza. Possono essere considerati come un unico punto di facilitazione considerato che sono 9 CAF differenti che hanno un periodo d'apertura spesso coincidente? Una eventuale addenda alla convenzione CAF sarebbe rendicontabile come spesa, considerando che amplieremmo i servizi di facilitazione?**

Come indicato nell'Avviso (e chiarito anche con la FAQ B5 del 06.06.2023) gli spazi presso cui ospitare i punti di facilitazione digitale devono essere necessariamente (a pena di inammissibilità e/o successiva della candidatura) di proprietà/titolarità o comunque nella piena disponibilità del/i Comune/i aderente/i all'iniziativa. Pertanto, le sedi dei CAF (che di norma sono spazi di proprietà privata) non possono essere candidabili come spazi in cui attivare i punti di facilitazione.

**B12. Verrà pubblicato l'elenco degli altri punti di facilitazione presenti sul territorio? (es. Asl/Arpal) Come si possono conoscere le intenzioni di ASL o ARPAL/CPI sulla volontà di voler aprire un punto di facilitazione sul territorio? Ci sarà un elenco?**

La Tabella riassuntiva pubblicata sul portale regionale, disponibile all'indirizzo [https://www.regione.puglia.it/documents/1222296/5067716/231\\_Punti\\_Digitale\\_Facile\\_tabellariassuntiva.pdf/eaed8965-286c-6386-6ecc-c0da4ff22289?t=1683791861568](https://www.regione.puglia.it/documents/1222296/5067716/231_Punti_Digitale_Facile_tabellariassuntiva.pdf/eaed8965-286c-6386-6ecc-c0da4ff22289?t=1683791861568) riporta, per ciascun ATS, il numero totale dei punti di facilitazione da attivare. Tale numero comprende anche i punti di facilitazione da collocare presso le sedi di CPI e ASL, con l'indicazione del Comune/i in cui saranno ubicati. Man mano che i punti saranno resi attivi ed operativi la Sezione regionale Trasformazione Digitale Regione provvederà a realizzare e pubblicare sul portale regionale, nella pagina dedicata ai punti di facilitazione, una mappa interattiva geo-referenziata recante l'anagrafica di ciascun punto, in modo da informare ed orientare la cittadinanza. Ad ogni buon conto nella pagina dedicata all'avviso viene pubblicato l'elenco dell'attuale previsione di attivazione dei punti ARPAL (CPI) e ARESS (ASL).

**B13. E' possibile allocare punti di facilitazione digitale in Comuni nei quali è già presente un punto tramite CPI o ASL?**

Ciò dipende dalla popolazione residente nell'Ambito, appartenente alla fascia di età 18/74, da raggiungere ai fini del conseguimento del target complessivamente assegnato all'ATS (target medio minimo di 800 cittadini unici in ciascun punto di facilitazione), come indicato nella Tabella riassuntiva disponibile all'indirizzo [https://www.regione.puglia.it/documents/1222296/5067716/231\\_Punti\\_Digitale\\_Facile\\_tabellariassuntiva.pdf/eaed8965-286c-6386-6ecc-c0da4ff22289?t=1683791861568](https://www.regione.puglia.it/documents/1222296/5067716/231_Punti_Digitale_Facile_tabellariassuntiva.pdf/eaed8965-286c-6386-6ecc-c0da4ff22289?t=1683791861568).

Ad esempio nell'Ambito di Andria, nel quale si prevede di attivare 2 punti di facilitazione presso il CPI e l'ASL, è prevista anche l'attivazione di ulteriori 4 punti nel medesimo Comune.

Si veda, sul punto, anche la FAQ regionale B2 del 06.06.2022

**B14. E' possibile modificare in itinere i punti individuati?**

Si è possibile rimodulare in corso di realizzazione la collocazione dei punti di facilitazione, sempre che ciò venga opportunamente ed adeguatamente motivato e, in ogni caso, previa autorizzazione della Regione Puglia, quale soggetto attuatore dell'intervento.

Nell'ipotesi in cui, all'atto della presentazione della candidatura in risposta all'Avviso di che trattasi, l'Ambito abbia già contezza di voler/dover successivamente effettuare tale modifica, si raccomanda di esplicitarlo e motivarlo nella compilazione del formulario, indicando anche quale/i punto/i sarà/nno coinvolto/i da tale modifica e, possibilmente, a partire da quale data/periodo, avendo cura altresì di attestare che anche lo spazio che ospiterà successivamente il punto di facilitazione possiede i requisiti di ammissibilità stabiliti all'art.8 dell'Avviso.

**B15. Se un comune ha più punti di facilitazione può aprirne un altro nello stesso Ambito o deve cederlo ad un altro comune?**

Si veda, sul punto, la FAQ regionale B2 del 06.06.2022 e la FAQ B13.

### **B16. Come si procede se le adesioni sono più delle 154 previste?**

Come indicato nell'Avviso, la candidatura presentata dal Comune capofila/Consorzio deve necessariamente includere tutti e soli i punti di facilitazione attribuiti all'Ambito di pertinenza in base alla Tabella di ripartizione indicata all'art.16 dell'Avviso medesimo, dopo aver raccolto e condiviso le adesioni dei Comuni compresi nel proprio ATS e verificato che gli spazi proposti abbiano tutti i requisiti indicati, a pena di inammissibilità, all'art.8 dell'Avviso medesimo. Nel caso in cui le adesioni raccolte fossero superiori al numero di punti assegnati all'Ambito, si può valutare l'opportunità di attivare punti di facilitazione itineranti.

Si veda sul punto anche la FAQ regionale B3.

## **SPESE – RENDICONTAZIONE – MONITORAGGIO**

### **C1. In caso di assunzione a tempo determinato la rendicontazione delle risorse è ad UCS o costi reali?**

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

### **C2. Come viene effettuato il conteggio dei cittadini target? Come fare per documentare i cittadini unici raggiunti e formati?**

Per contribuire direttamente ed attivamente al raggiungimento dei Target e Milestone regionali della Misura PNRR, i facilitatori provvederanno alla registrazione dei cittadini utenti unici raggiunti dai servizi di facilitazione, all'interno dell'apposito Sistema Informativo denominato 'FACILITA', messo a disposizione del Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Nelle more dell'attivazione della piattaforma sarà possibile procedere alla raccolta dei dati offline mediante la somministrazione di questionari cartacei.

### **C3. Per dirsi raggiunto il target, occorre offrire il servizio a 800 utenti? Se così è potrebbe spiegarmi il riferimento iniziale ai 12.500 individui?**

Il modello di distribuzione territoriale dei 231 punti/centri di facilitazione, così come descritto nel Piano Operativo della Regione Puglia (DGR 1526/2022) si basa sulla distribuzione demografica della popolazione pugliese, appartenente alla fascia di età 18/74, negli Ambiti Territoriali Sociali di Zona (dati ISTAT al 1° gennaio 2023).

Il modello prevede 1 punto di facilitazione ogni 12.500 abitanti circa appartenenti alla suddetta fascia di età.

Al fine di contribuire al raggiungimento del target regionale di 183.000 cittadini unici ciascun ATS dovrà assicurare, a pena di revoca o riduzione del finanziamento, il raggiungimento del target complessivo indicato nella Tabella di ripartizione di cui all'art.16 dell'Avviso, con un target medio minimo di 800 utenti per punto di facilitazione da servire con attività di assistenza e formazione digitale.

### **C4. Come avviene la rendicontazione?**

La rendicontazione avviene attraverso l'alimentazione del sistema informativo 'REGIS' messo a disposizione dal MEF. Nello specifico i Comuni avranno 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. L'amministrazione regionale, in qualità di soggetto attuatore, avrà il compito di verificare e validare i dati inseriti ai fini dell'erogazione delle tranche del finanziamento.

#### **C5. La spesa è ammissibile nel caso di Servizio Civile?**

L'iniziativa è strettamente correlata con il "Servizio civile digitale", l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR. Tale progetto prevede il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del Servizio civile universale. A tal proposito, come indicato al paragrafo 1.7 e 2.9 dell'Avviso in questi casi, ove gli enti sub-attuatori intendano avvalersi dei volontari SCD come facilitatori digitali, la proposta/scheda progettuale dovrà indicare le modalità di impiego e di contabilizzazione aggiuntiva delle attività di facilitazione digitale rispetto al target assegnato per tale Missione. Si ricorda che in questo caso, 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 progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio. 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 del31/12/2021 n. 33.

#### **C6. Qual è l'importo massimo per le dotazioni tecnologiche?**

L'Avviso prevede per ogni punto di facilitazione una dotazione finanziaria pari a 40.000€. L'ATS può destinare un importo minimo del 95% pari ad € 38.000 ai servizi di facilitazione/formazione ed un importo massimo del 5% (pari a max 2.000 €) per le dotazioni tecnologiche. Per esempio, nel caso in cui il punto sia provvisto già delle attrezzature e delle due postazioni di lavoro, è possibile destinare tutti i 40.000 € ai servizi di facilitazione. Inoltre, nel caso di più punti di facilitazione l'ATS avrà a disposizione l'importo complessivo (3 punti = 40.000,00\*3 = 120.000,00€) che potrà suddividere tra i punti in base alle proprie necessità, sempre mantenendo fisse le due percentuali sull'importo complessivo (95% pari a 114.000,00€ per la facilitazione e 5% pari a 6.000,00 € per le attrezzature).

#### **C7. Se il facilitatore è un dipendente, può essere rendicontato?**

Nel caso di lavoratori dipendenti, a tempo determinato/indeterminato già inclusi negli organici degli enti locali, ai sensi della Circolare MEF n. 4/2022, non sarà possibile finanziare tramite il presente Avviso o esporre in rendicontazione i relativi costi, ma l'attività svolta da questi ultimi potrà validamente contribuire al raggiungimento del target.

#### **C8. Chi renderà le spese? L'ente locale o la Regione? La rendicontazione viene fatta dal comune capofila dell'ATS?**

Come indicato nel Disciplinare (Allegato B alla Determinazione Dirigenziale n.45 del 27.04.2023, pubblicata sul portale web regionale e disponibile all'indirizzo <https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/-/avviso-pubblico-comuni-punti-facilitazione>) il soggetto sub-Attuatore (Comune Capofila/Consorzio ATS), in collaborazione con i Comuni dell'ATS partecipanti all'iniziativa, provvede alla registrazione/alimentazione dei

dati di avanzamento economico-finanziario del progetto attraverso l'alimentazione del sistema informativo 'REGIS' messo a disposizione dal MEF. Alla Regione Puglia, in qualità di soggetto attuatore, spetta invece la verifica e la validazione dei dati inseriti nel sistema REGIS ai fini dell'erogazione delle tranche del finanziamento.

### **C9. Sono ammessi gli incentivi per funzioni tecniche ex art.113?**

**Fermo restando il rispetto di quanto alla Circolare MEF n. 4 del 18/01/2022,** sono ammessi incentivi/integrazioni salariali a personale dipendente della PA impiegato nelle procedure di acquisizione di beni e servizi nell'ambito di tale Misura del PNRR ( codice REGIS - 213 COSTO DEL PERSONALE DIPENDENTE DELLA PA) nel rispetto dei regolamenti interni della stazione appaltante, purché adeguati alla vigente normativa nazionale di settore.

## **FACILITATORI**

### **D1. Se il facilitatore è un dipendente, può essere rendicontato?**

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 percorso di formazione volto ad assicurare l'erogazione di circa 100 ore di formazione 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. Il percorso di formazione e la certificazione delle competenze di facilitazione non sono da ritenersi obbligatori ai fini dell'avvio delle attività di facilitazione, ma sono fortemente raccomandati per assicurare livelli qualitativi omogenei dei servizi erogati nei diversi contesti, anche in presenza di facilitatori con competenze differenziate. Non è necessario il completamento del percorso di formazione e il conseguimento della certificazione prima dell'impiego dei facilitatori nelle attività di facilitazione. Rispetto a specifici target di popolazione (età, genere, ambito territoriale e contesto socio-economico) la Regione Puglia potrà rendere disponibili ai facilitatori individuati la formazione aggiuntiva circa le modalità di approccio e le strategie di facilitazione più appropriate rispetto a servizi e portali tematici di più probabile interesse.

### **D2. I ragazzi che hanno terminato il servizio civile digitale possono essere impiegati come facilitatori?**

Nello specifico, l'iniziativa è strettamente correlata con il "**Servizio civile digitale**", l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR. Tale progetto prevede il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del Servizio civile universale. A tal proposito, come indicato al paragrafo 1.7 e 2.9 dell'Avviso, in questi casi, ove gli enti sub-attuatori intendano avvalersi dei volontari SCD come facilitatori digitali, la proposta/scheda progettuale dovrà indicare le modalità di impiego e di contabilizzazione aggiuntiva delle attività di facilitazione digitale rispetto al target assegnato per tale Missione. Si ricorda che in questo caso, 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 progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale" e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

**D3. Si è parlato dell'attività che il facilitatore digitale andrà a svolgere, ossia: assistenza personalizzata, formazione individuale o in gruppi, comunicazione. Le chiedo se tali attività siano comunque da ricondurre ai servizi offerti dall'Ambito (pertanto l'utente si rivolge al facilitatore per ricevere assistenza per un determinato servizio di ambito) o se si tratta di mera attività di assistenza e formazione di servizi digitali?**

Il facilitatore è una figura funzionale ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. I servizi di facilitazione da erogare presso i punti dell'Ambito possono essere declinati e assortiti in base ai fabbisogni territoriali ed ai servizi che gli enti locali dell'Ambito intendono offrire (o già offrono) alla cittadinanza, quindi sia servizi specifici di ambito sociale sia altri servizi digitali, tra cui anche, più in generale, assistenza e supporto per attivazione SPID, firma digitale, apertura e gestione casella mail, educazione ad uso consapevole social, utilizzo APPio e PAGOPA per pagamenti multe, tari ecc. ecc. (a titolo esemplificativo e non esaustivo).

**D4. Qualora un Comune reclutasse come facilitatore digitale un dipendente a t.d. assunto ad hoc, quale sarà la categoria giuridica del facilitatore? Il contratto sarà quello nazionale?**

A livello nazionale non sono state date delle precise indicazioni in merito, la scelta della categoria giuridica dipende dalle attività che dovrà svolgere il facilitatore presso il punto (supporto e orientamento, piuttosto che formazione o ruolo di coordinamento).

In ogni caso si dovrà far riferimento al CCNL degli Enti Locali per il personale di comparto ed il facilitatore dovrà essere reclutato esclusivamente per la realizzazione del progetto.

**D5. Un punto di facilitazione può prevedere dipendenti/volontari dislocati nei vari Comuni dell'Ambito?**

I punti di facilitazione possono essere sia di tipo fisso (unica sede) che itinerante (più sedi nello stesso Comune o dislocate in più Comuni). E' possibile utilizzare i dipendenti dei diversi Comuni che ospiteranno le diverse sedi del punto e che possono alternarsi in base ad un calendario prestabilito. All'interno di un punto di facilitazione possono svolgere attività di facilitazione i dipendenti, già in organico, del/i Comune/i dell'ATS, ma si ricorda che, ai sensi della Circolare MEF n. 4/2022, non sarà possibile finanziare ed esporre in rendicontazione i relativi costi, salvo i costi di missione.

Come previsto nell'Avviso ci si potrà avvalere anche di volontari o collaboratori appartenenti agli ETS cui è affidata la gestione del/i punto/i di facilitazione localizzato/i all'interno di centri o spazi pubblici di aggregazione sociale/erogazione servizi al cittadino.

**D6. Le procedure di individuazione del facilitatore digitale vanno gestite dal comune capofila anche per i punti che si andranno ad aprire nei comuni non capofila?**

Non vi sono vincoli in tal senso, poiché ciò dipende dalle modalità con cui l'Ambito intende organizzarsi per gestire il progetto e le procedure per individuare i facilitatori, anche in base alle caratteristiche e dalla distribuzione dell'utenza e/o dagli spazi o servizi offerti in

ciascun territorio. In generale è comunque possibile sia centralizzare le procedure a livello di Ambito che decentrarle a livello di ciascun Comune partecipante all'iniziativa.

**D7. In merito ai Punti che saranno direttamente ubicati nelle sedi della Regione + Polilibrary, come verranno reclutati i facilitatori da Regione?**

In tal caso i facilitatori saranno individuati e/o reclutati dalle rispettive strutture amministrative di competenza, sulla base della propria specifica organizzazione e del tipo di servizi di facilitazione che si intendono offrire alla cittadinanza (es. micro-corsi di base e/o servizi bibliotecari /URP) presso i suddetti punti di facilitazione.

**D8. La figura del facilitatore digitale è riconosciuta e compresa nel CCNL? Quale tipologia di contratto applicare alla figura del facilitatore? Qual è la circolare di riferimento?**

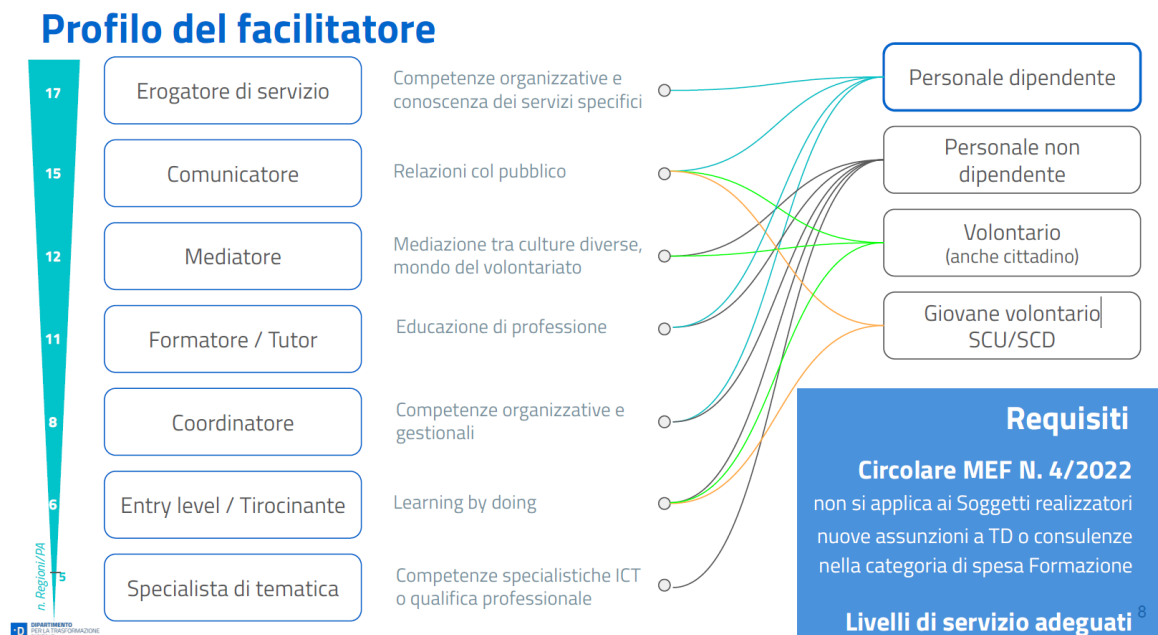
In via preliminare si rammenta che, come già chiarito nelle FAQ nazionali del DTD e nelle FAQ regionali A15, A16 e C7 del 06.06.2022, pubblicata sul portale, ai sensi della Circolare MEF n. 4/2022 (disponibile al seguente indirizzo: [https://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONI/in\\_vetrina/dettaglio.html?resourceType=/VERSIONE-/documenti/in\\_vetrina/elem\\_0367.html](https://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONI/in_vetrina/dettaglio.html?resourceType=/VERSIONE-/documenti/in_vetrina/elem_0367.html)), non è possibile finanziare (o esporre in rendicontazione i relativi costi) le spese sostenute dalle pubbliche amministrazioni per l'impiego del proprio personale dipendente a tempo indeterminato/determinato, che risulti già presente in pianta organica, nella realizzazione del PNRR. Tali spese potranno essere riconosciute soltanto in caso di nuove assunzioni, a tempo determinato, effettuate esclusivamente per la realizzazione del piano.

Con riferimento alla Misura di che trattasi si precisa, comunque, che l'attività di facilitazione affidata al personale dipendente già presente in pianta organica (a tempo determinato/indeterminato), può validamente contribuire al raggiungimento del target.

E' invece consentito finanziare e rendicontare le spese sostenute dalle PA per la stipula contratti di collaborazione o consulenze professionali attivate 'ad hoc' per lo svolgimento di servizi di facilitazione digitale, sempre nel rispetto della vigente normativa nazionale del pubblico impiego.

Ciò premesso, come già chiarito nella FAQ regionale A15 del 06.06.2023, a livello nazionale l'amministrazione titolare non ha fornito precise indicazioni in merito, poiché la scelta della categoria giuridica (o meglio dell'area funzionale di cui all'Allegato A del CNLL del comparto funzioni locali 2019-2021 <http://www.regioni.it/news/2023/01/26/ccnl-comparto-funzioni-locali-triennio-2019-2021-gazzetta-ufficiale-n-20-del-25-01-2023-so-n-6-652977/>) in cui inquadrare il facilitatore assunto a tempo determinato dipende dal livello di competenza in ingresso e/o dalla tipologia di mansioni che dovrà svolgere presso il punto (supporto e orientamento, piuttosto che formazione o coordinamento). Tra l'altro il nuovo CCNL del comparto funzioni locali non contempla lo specifico profilo professionale del 'facilitatore digitale', né quest'ultimo corrisponde automaticamente ai profili di istruttore/specialista informatico o di specialista della transizione digitale).

Al fine di orientare i Comuni nelle scelte da intraprendere per l'individuazione dei facilitatori si fornisce di seguito uno schema descrittivo dei possibili profili professionali corrispondenti della tipologia di servizio di facilitazione da erogare, estratto dai piani operativi di alcune Regioni partecipanti alla Misura PNRR di che trattasi.



Si raccomanda, tuttavia, di impiegare/reclutare personale che sia in possesso quantomeno di diploma di scuola secondaria superiore.

**D9. E' possibile attingere da una graduatoria ad oggi vigente per assumere personale cui affidare il ruolo di facilitatore digitale?**

Si, sempre che i contenuti della procedura di selezione , siano coerenti con quanto alla Circolare MEF n. 4 del 18/01/2022 e finalizzate esclusivamente allo svolgimento di attività di facilitazione digitale.

**D10. I ragazzi del servizio civile digitale (misura 1.7.1) hanno appena terminato il loro anno di servizio e hanno ottenuto la qualifica di facilitatore digitale (Framework DigComp 2.2 e DigCompEdu). Possono avere un canale privilegiato nel reclutamento come facilitatori per la misura 1.7.2?**

Né le linee guida e le FAQ nazionali del DTD, né tantomeno l'Avviso regionale a sportello, stabiliscono requisiti di accesso o criteri preferenziali per la selezione dei facilitatori, pertanto tale scelta è demandata al soggetto sub-attuatore.

Si raccomanda soltanto di impiegare/reclutare personale che sia in possesso quantomeno di diploma di scuola secondaria superiore.

**D11. Come si può tener conto dei principi di parità di genere e giovani nel caso di cooperative che hanno già personale?**

Tramite la compilazione della check-list Pari Opportunità ( Allegato 8 alle Linee Guida per Soggetti Attuatori, disponibile al seguente indirizzo <https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/>.