

SCHEDA PER AFFIDAMENTO DI SERVIZIO di

Gestione di un punto di facilitazione digitale territoriale.

“Bando non competitivo rivolto alle città capoluogo di provincia, alle Strategie urbane d’area, alle Aree interne ed alle aggregazioni di comuni spontanee per l’attuazione della Misura 1.7.2. del P.N.R.R.”

Intervento: Missione 1 - Componente 1 - Asse 1 - Misura 1.7.2 “Rete dei servizi di facilitazione Digitale”

CUP: F19G23000250002

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Regolamento (UE) 2021/241, che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza.
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) valutato positivamente con Decisione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio, notificata all’Italia dal Segretariato generale del Consiglio con nota LT 161/21, del 14 luglio 2021, ed in particolare la Missione 1 - Componente 1 – Asse 1 - Misura 1.7.2 “Rete di servizi di facilitazione digitale” del valore complessivo di 135.000.000,00 di euro, di cui 132.000.000,00 di euro destinati all’attivazione o potenziamento dei presidi/nodi di facilitazione digitale da attivare attraverso specifici accordi con le Regioni che individueranno le PA locali preposte allo sviluppo di tali attività in collaborazione con altri soggetti.
- Bando non competitivo per l’attuazione della Misura 1.7.2 del PNRR per la costituzione di reti locali di facilitazione digitale, pubblicato dalla Regione Piemonte con D.G.R. n. 62-6055 del 25 novembre 2022 e Determinazione dirigenziale n. 178/A1905B/2023, con oggetto “Piano nazionale di ripresa e resilienza (P.N.R.R.), Missione 1, Componente 1, Asse 1, Misura 1.7.2 Rete di servizi di facilitazione digitale. Approvazione del Bando non competitivo rivolto ai soggetti sub attuatori” per la Regione Piemonte”, scaduto il 19 giugno 2023
- Atti attestanti la partecipazione al bando regionale in oggetto da parte del raggruppamento dell’area del Verbano Cusio Ossola con la candidatura del progetto intitolato “**PNRR Misura 1.7.2 – Rete di servizi di facilitazione digitale Area del Verbano Cusio Ossola**” e in particolare:
 - Delibera di Giunta Comunale del Comune di Verbania (ente proponente) n° 234 del 16.06.2023 di approvazione del progetto “Rete di facilitazione digitale”
 - Atti di approvazione da parte dei soggetti facenti parte del partenariato e diversi dal capofila, ovvero:
 - Consorzio Intercomunale per i Servizi Sociali del Cusio - Delibera n. 45 del 12 giugno 2023
 - Consorzio Intercomunale per i Servizi Sociali dell’Ossola - Delibera n. 22 del 29.05.2023
 - Consorzio per i servizi sociali del Verbano - Delibera n. 25 del 07.06.2023

- Area Interna Valle Ossola - Delibera n. 27 del 15.06.2023
 - Lettere di sostegno del Comune di Domodossola e del Comune di Omegna
 - Richiesta di partecipazione al progetto da parte dell'Azienda Sanitaria Locale del Verbano Cusio Ossola
- Determina dirigenziale n° 350 del 09/08/2023 con cui la Regione Piemonte – Direzione Competitività del Sistema Regionale ha assegnato al Comune di Verbania – in qualità di capofila - un target pari a 6.299 utenti, un numero di punti di facilitazione pari a 8 e relativo contributo di € 309.115,93 (CUP F19G23000250002)
- La Convenzione tra Comune di Verbania, Consorzio Intercomunale per i Servizi Sociali del Cusio, Consorzio Intercomunale per i Servizi Sociali dell'Ossola, Consorzio per i Servizi Sociali del Verbano e Interna Valle Ossola per la realizzazione del progetto 'Rete di Servizi di Facilitazione Digitale - Area del Verbano Cusio Ossola' (P.N.R.R. - Misura 1.7.2.),

CONTESTO

Gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) vanno 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'obiettivo generale del progetto "Rete di servizi di facilitazione digitale"**, di cui alla Misura 1.7.2 del PNRR, 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.**

2

LINEE DI INDIRIZZO PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI IN CAPO AL CISS OSSOLA

In qualità di soggetto sub-attuatore, e di partner della rete locale del Verbano Cusio Ossola, il Consorzio dei Servizi Sociali dell'Ossola definisce i criteri e le modalità per l'individuazione dei luoghi fisici deputati ad ospitare i nodi di facilitazione e per l'erogazione del servizio, nel rispetto delle linee guida regionali e nazionali e con l'attenzione prioritaria a consentire il coinvolgimento delle fasce di popolazione particolarmente fragile.

Nello specifico le **linee di indirizzo che sostengono lo sviluppo delle azioni connesse all'implementazione della Misura 1.7.2 sul territorio del CISS Ossola** sono:

- connessione con i punti di supporto già attivi sul territorio, con particolare riferimento ai luoghi che il Consorzio ha individuato quali primi indirizzi per lo sviluppo di azioni di facilitazione mirate a specifici bisogni e contesti (accompagnamenti e azioni dedicate alle persone in condizioni di fragilità e marginalità, persone che ricercano un lavoro, persone con background migratorio, persone anziane, residenti delle case popolari);
- connessione e raccordo con i luoghi, gli attori e le risorse del territorio che contribuiscono a promuovere la realizzazione delle attività e dei servizi di contrasto previsti all'interno della suddetta Strategia di contrasto alla povertà;

- valorizzazione di un modello di intervento basato sulla collaborazione pubblico/privato sociale in termini di sussidiarietà orizzontale, ampliando l'articolazione e i modelli dei servizi e delle azioni di sostegno a favore delle fasce più vulnerabili della popolazione con lo sviluppo di ulteriori filoni di attività rivolti alla popolazione a maggior rischio di digital divide in una logica integrata
- valorizzazione dell'approccio di comunità, rafforzando la diffusione e la capillarità dei punti di accompagnamento e facilitazione territoriale, in una logica di accessibilità e prossimità, di empowerment e di partecipazione, in particolare su un territorio geograficamente diffuso come quello del Verbano, favorendo in particolare il ricorso a modalità di facilitazione diffuse e garantendo così la massima flessibilità operativa e nel rispetto dei principi di equità nell'accesso e di efficacia del servizio .
- Sul territorio del CISS Ossola, sulla base dei parametri concordati con la Rete locale provinciale in fase di candidatura, verrà attivato un punto di facilitazione digitale, anche impostato tramite modalità di facilitazione in punti secondari presso altri luoghi individuati nei Comuni consorziati, al fine di garantire la piena accessibilità e fruibilità sul territorio e la connessione e sinergia con i luoghi già attivi che garantiscono aggancio e orientamento alle fasce di popolazione più fragile, valorizzando le reti e le collaborazioni in essere. I servizi erogati presso questi presidi di facilitazione digitale **saranno resi disponibili per complessive 24 ore settimanali**, favorendo il ricorso a modalità di collaborazione con i volontari già attivi presso i luoghi individuati, oltre che con l'attivazione di un Facilitatore dedicato.

OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO DI SERVIZIO

Il Consorzio dei Servizi Sociali dell'Ossola intende dare attuazione al P.N.R.R. MISSIONE 1, COMPONENTE 1, ASSE 1, MISURA 1.7.2 per il proprio territorio e a quanto previsto nel progetto candidato a Regione Piemonte e nella Convenzione siglata dalla rete locale del VCO, individuando un operatore economico che assicura la gestione del previsto punto di facilitazione digitale territoriale. Tale punto, in coerenza con le previsioni nazionali e regionali, dovrà essere finalizzato a superare il divario digitale (intergenerazionale, di genere, culturale, linguistico, ecc...) presente nella popolazione, sostenendo la massima inclusione digitale, innestando in un'ottica di sistema tali punti nei luoghi già dedicati alle funzioni di accoglienza e orientamento, di promozione occupazionale, attraverso attività diffuse di accompagnamento, aggancio, conoscenza/relazione, sviluppando la capacità di reperire e connettere intorno ai bisogni della persona e della famiglia risorse e opportunità delle reti locali e della comunità per garantire l'accesso e la fruizione dei diritti di cittadinanza. Il servizio dovrà essere dedicato in particolare alle fasce più vulnerabili della popolazione.

I servizi di facilitazione attivati dovranno essere resi disponibili – anche sul territorio diffuso, con modalità flessibili, e grazie al coinvolgimento della rete degli attori territoriali già ingaggiati nella realizzazione della Strategia integrata di contrasto alle varie forme di povertà – per **complessive 24 ore settimanali**.

Dovranno avvalersi di operatori chiamati “facilitatori digitali”, con le seguenti caratteristiche e compiti¹:

- 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;
- devono essere individuati nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione dei giovani, possono essere individuati oltre che tra il personale degli enti coinvolti anche

¹ NOTA: Possono essere promosse sinergie – oltre che con i volontari degli sportelli già attivi e diffusi sul territorio e con gli operatori dei servizi sociali – anche con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione.

attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio;

- riceveranno una formazione specifica a livello nazionale, attivata direttamente dal Dipartimento di Trasformazione Digitale, volta a sviluppare le competenze specifiche, al seguito della quale verrà rilasciato uno specifico attestato.

La **sede principale** del servizio di facilitazione è individuata presso la Sede Distrettuale del CISS OSSOLA in Via Scapaccino 47 a Domodossola. Si dovranno inoltre organizzare servizi di facilitazione diffusi presso alcune **sedi secondarie**, quali le sedi dei servizi territoriali del CISS Ossola o altre sedi che dovessero essere individuate dal Consorzio.

Il bando regionale prevede come azioni specifiche la realizzazione di “Formazione/assistenza personalizzata individuale (cd facilitazione)”, dando questa definizione: deve essere individuale e con modalità su prenotazione o a sportello. Prevede l'erogazione dei servizi di accoglienza, orientamento al servizio, presa in carico, registrazione dei beneficiari, 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. Il servizio offerto deve essere erogato per 24 ore settimanali al fine di assicurare l'equità nell'accesso. Queste azioni **intendono garantire l'accesso ai servizi di cittadinanza**, alfabetizzando, informando, capacitando e accompagnando chi oggi è potenzialmente a rischio di esclusione anche a causa di un gap di conoscenze e di pratica del digitale, valorizzando un modello di funzionamento intergenerazionale e di comunità, **mettendo a sistema le reti di comunità del territorio, a partire dalle collaborazioni già in essere per interventi effettivamente integrati, assicurando interventi specialistici in un'ottica di welfare leggero di prossimità.**

DURATA, TARGET E RISORSE FINANZIARIE

Il progetto di ogni punto di facilitazione digitale dovrà concludersi entro il **31/12/2025** con il raggiungimento, in tale data, del 100% del target dei beneficiari previsto dalla convenzione in essere tra i partner del progetto, a cui si rimanda per le specifiche.

Obiettivi per la sede principale, cui si sommano anche i beneficiari delle sedi secondarie dovendo garantire la capillarità territoriale, del punto di facilitazione: n° 788 destinatari complessivi al 31/12/2025.

Nel periodo complessivo di attività, l'operatore economico che gestisce il punto di facilitazione in capo al Consorzio intercomunale dei Servizi Socio-assistenziali dell'Ossola riceverà la quota di finanziamento individuata all'interno della Convenzione, pari a **€ 23.167,61 oltre IVA 22%**, necessaria all'erogazione dei servizi di facilitazione **per un totale di 1219 ore.**

Le spese ammissibili a rendicontazione di questa quota di finanziamento riguardano costi effettivamente sostenuti e quietanzati² per il personale facilitatore digitale; sono ammessi i costi per collaborazioni professionali e/o forniture di servizi e con scadenza non oltre il 31/12/2025, o personale interno stipendiato dagli ETS (costo diretto di personale).

L'importo di finanziamento è inteso come totale del triennio (CUP F19G23000250002).

² Ciascuna spesa deve essere stata effettivamente sostenuta e quietanzata. E' necessario che ciascuna spesa sia giustificata con fatture quietanzate o documenti contabili di valore probatorio equivalenti, riportanti nella causale di pagamento gli estremi del titolo di spesa a cui il pagamento si riferisce.

INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E VISIBILITÀ

Il Bando Regionale specifica che i punti di facilitazione digitale sono contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dalla Regione, devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP). Tutti i materiali verranno prodotti e forniti dalla Regione Piemonte agli enti sub attuatori (e relativi partner) per garantire una linea grafica e comunicativa omogenea su tutto il territorio regionale.