

PNRR Misura 1.7.2

Collaborazione per la realizzazione del progetto “RETE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE – REGIONE CAMPANIA”

Piano attuativo

Delibera di Giunta Regionale nr. 708 del 20/12/2022
Decreto Dirigenziale US 11 nr. 120 del 19/05/2023
Decreto Dirigenziale US 11 nr. 227 del 15/09/2023
Nota US 11 prot. 2023/0441365 del 18/09/2023
Piano di rientro prot. PG/2023/0594467 del 07/12/2023

Fondazione IFEL Campania

SEDE LEGALE Via S. Lucia, 81 - 80132 Napoli
SEDE OPERATIVA Via Generale Giordano Orsini, 40 - 80132 Napoli **T** (+39)081 18901333
SEDE OPERATIVA Is. E3 Centro Direzionale di Napoli - 80143 Napoli **T** (+39)081 18893690
P.IVA 07492611210 **sito** www.ifelcampania.it **mail** info@ifelcampania.it

SOMMARIO

Sommario	2
Glossario.....	3
Scopo e struttura del documento	4
MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO "RETE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE – REGIONE CAMPANIA"	4
INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL PROGETTO	6
MODALITA' ORGANIZZATIVE per la GESTIONE delle attivita' e DEI FLUSSI FINANZIARI	6
Risorse e circuito finanziario	7

GLOSSARIO

DGR	Delibera della Giunta Regionale della Campania
IFEL	Istituto per la Finanza e l'Economia Locale - Fondazione IFEL
IFEL Campania	Istituto per la Finanza e l'Economia Locale della Campania - Fondazione IFEL Campania
ANAC	Autorità Nazionale Anticorruzione
ANCI	Associazione Nazionale Comuni Italiani
DG	Direzione Generale
DGR	Delibera della Giunta Regionale
DTD	Dipartimento per la Trasformazione Digitale
Progetto regionale	Progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale – regione campania
Ufficio Speciale	Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale 60.11.00 della Regione Campania

Fondazione IFEL Campania

SEDE LEGALE Via S. Lucia, 81- 80132 Napoli

SEDE OPERATIVA Via Generale Giordano Orsini, 40 – 80132 Napoli **T** (+39)081 18901333

SEDE OPERATIVA Is. E3 Centro Direzionale di Napoli – 80143 Napoli **T** (+39)081 18893690

P.IVA 07492611210 **sito** www.ifelcampania.it **mail** info@ifelcampania.it

SCOPO E STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il presente Progetto esecutivo di attuazione del Piano operativo regionale è redatto a seguito delle serrate interlocuzioni intercorse tra la Fondazione IFEL Campania e la Regione Campania Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale 60.11.00 e con particolare riferimento alle comunicazioni dell'US 11 relative alla nota prot. PG/2023/0441365 del 18/09/2023 e alla PEC del 15/09/2023 di trasmissione del Piano di rientro approvato dal DTD (PG/2023/0594467 del 07/12/2023), con le quali si richiede ad IFEL Campania di collaborare alla realizzazione del comune obiettivo di favorire la realizzazione della misura 1.7.2.

MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO "RETE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE – REGIONE CAMPANIA"

Le modalità di attuazione del progetto si inquadrano nell'ambito della cooperazione prevista dall'art. 7 co. 4. Del DGLS 36/23, coerentemente con quanto definito in sede di Accordo di Collaborazione tra regione Campania e Fondazione Ifelcampania.

In particolare, in ragione delle competenze e Know-how necessari per il raggiungimento degli obiettivi comuni, US 11 e IFEL Campania collaboreranno allo scopo di attivare i punti di facilitazione digitale sull'intero territorio regionale, nel rispetto delle previsioni quantitative e qualitative del Progetto.

IFEL Campania si occuperà della contrattualizzazione di Poste Italiane in qualità di soggetto realizzatore cui compete, come previsto dal Piano operativo, l'attivazione di 97 punti di facilitazione in cui saranno operativi facilitatori digitali individuati da Poste tra il proprio personale. Si occuperà, inoltre, dell'attivazione e gestione delle seguenti procedure ad evidenza pubblica:

- avvisi di manifestazione di interesse per la messa a disposizione dei locali a titolo gratuito, rivolti
 - alle 7 Università pubbliche campane per confermare la disponibilità a candidarsi come punti di facilitazione indicando, tra le diverse sedi disponibili, quelle ove ubicarli, secondo l'articolazione del progetto (cfr. Tabella 6 del progetto regionale, come revisionato dal Piano di rientro prot. PG/2023/0594467 del 07/12/2023);
 - alle Aziende e Distretti sanitari, alle Camere di Commercio e agli Istituti tecnici superiori per confermare la disponibilità a candidarsi come punti di facilitazione, secondo l'articolazione del progetto regionale (cfr. Tabella 6 del progetto regionale, come revisionato dal Piano di rientro prot. PG/2023/0594467 del 07/12/2023);
- avvisi di manifestazione di interesse per selezionare Scuole statali e Istituti comprensivi pubblici che potranno candidarsi come punti di facilitazione, nel rispetto dei criteri che Regione Campania definirà, esclusivamente per mettere a disposizione i locali a titolo gratuito. Saranno attivati due distinti Avvisi, uno rivolto alle Scuole superiori di secondo grado e un altro agli Istituti comprensivi, in coordinamento con l'Assessorato alla Scuola, Politiche sociali e Politiche Giovanili e con la Direzione Generale per l'istruzione, la formazione, il lavoro e le politiche giovanili (50.11.00);
- procedura di selezione e ingaggio di circa 140 facilitatori, da destinare ai 250 punti di facilitazione non gestiti da Poste Italiane, tra cui sono compresi anche quelli cui sarà assegnato un ruolo di coordinamento.

IFEL Campania si avvarrà degli strumenti telematici (i servizi digitali) messi a disposizione da Regione Campania per l'acquisizione e la valutazione delle istanze relative alle procedure ad evidenza pubblica di cui ai precedenti nonché alla Tabella 8 del progetto regionale (come revisionato dal Piano di rientro prot. PG/2023/0594467 del 07/12/2023).

Regione Campania, nell'ambito dell'accordo di collaborazione con IFEL Campania, avrà la competenza diretta dell'Attivazione, gestione e rendicontazione delle procedure di acquisto di arredi e attrezzature

ICT per i punti di facilitazione distinti da quelli di Poste Italiane”, secondo quanto riportato nella Tabella 8-bis del progetto regionale (come revisionato dal Piano di rientro prot. PG/2023/0594467 del 07/12/2023).

Infine, l'attività di comunicazione/animazione territoriale avrà innanzitutto l'obiettivo di assicurare la piena e ampia adesione al progetto da parte di tutti gli attori coinvolti, e, successivamente, di rafforzare e consolidare l'interesse e la partecipazione dei destinatari così da contribuire al perseguimento dei target di progetto. Potranno essere realizzati siti, webinar, seminari, canali social, piattaforme di CRM, materiale informativo ed altri strumenti di comunicazione nei punti di facilitazione (leaflet, vele, locandine, poster).

Per la campagna di comunicazione multicanale (che prevede l'utilizzo sia dei canali tradizionali che di quelli digitali) sarà progettata l'identità visiva del progetto, in accordo con le linee guida di branding del Dipartimento Trasformazione digitale.

Al fine di raggiungere la massima awareness dell'iniziativa sul territorio e di garantire un efficace coordinamento, sarà necessario che tutti i soggetti coinvolti condividano e diffondano sui propri canali i medesimi elementi distintivi della campagna di comunicazione (ad esempio, identità visiva, slogan, hashtag, video, canale Contact Center).

In riferimento agli operatori con il ruolo di facilitatori digitali, si specifica che si tratta di figure funzionali ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali, e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento.

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, i facilitatori beneficeranno dei percorsi formativi attivati dal DTD volti a sviluppare:

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

Successivamente saranno attivati i servizi per i cittadini che saranno articolati in tre attività:

- **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;
- **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;
- **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.

Per rispettare l'indicazione di organizzare le attività in modo da garantire che i servizi attivi presso i punti di facilitazione siano disponibili per almeno 24 settimanali, si ipotizza la seguente struttura di offerta:

Servizi ai cittadini	Ore per punto per settimana
Facilitazione a sportello	9
Facilitazione su prenotazione	3
Formazione on line	6
Formazione in gruppi	6
Totale settimanale	24

INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL PROGETTO

In osservanza alle Linee Guida del PNRR e sulla base delle previsioni del Progetto regionale, IFEL Campania, configurata nel ruolo di soggetto sub-attuatore, potrà procedere alla contrattualizzazione dei consulenti/collaboratori esterni per l'esclusivo svolgimento del servizio, in osservanza alla Circolare MEF 4/2021.

Il Gruppo di Lavoro garantirà il supporto – attraverso le professionalità impegnate e l'organizzazione delle azioni demandate – nella predisposizione, realizzazione e gestione delle attività, in piena coerenza con il Piano Operativo. Il ricorso a contratti di lavoro autonomo consente una maggiore tempestività nel reclutamento delle risorse professionali e la necessaria flessibilità del sistema di erogazione dei servizi. Verrà infine assicurato il rispetto dei principi trasversali indicati dalle Linee Guida del progetto Regionale, per quanto concerne i fattori ambientali, l'equità di genere, la valorizzazione e protezione dei giovani, la riduzione dei divari territoriali e il principio DNSH.

In generale i profili professionali, orientativamente necessari alla realizzazione delle attività ed eventualmente riconsiderabili nell'ambito di una dettagliata programmazione delle attività, sono rappresentati nella tabella successiva:

Profilo		EXPERTISE	DESCRIZIONE
A1	Manager per la facilitazione digitale	Manager	Figura impegnata nel garantire la coerenza e l'allineamento dei servizi di facilitazione sul territorio, la loro corretta erogazione attraverso il coordinamento dell'intero gruppo di lavoro di facilitazione, curando anche gli aspetti di organizzazione e gestione delle attività di comunicazione e animazione territoriale.
A2	Tecnico lay out	Specialista	Figura professionale con competenze tecniche (ad esempio ingegneristiche o architettoniche) deputata a verificare la rispondenza dei potenziali punti di facilitazione agli standard dimensionali, di accesso e logistici definiti
B3	Esperto animatore territoriale	Senior	Figura impegnata nella realizzazione e supervisione delle attività di comunicazione e animazione territoriale per la valorizzazione dei servizi di facilitazione sul territorio.
C3	Esperto facilitatore	Senior	Figura impegnata nell'erogazione dei servizi di facilitazione anche attraverso la supervisione del gruppo di lavoro di facilitazione, in linea con le linee strategiche e gli obiettivi definiti. Assicura, inoltre, il monitoraggio delle iniziative in corso.
C4	Facilitatore	Junior	La figura è 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

6 di 8

MODALITA' ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' E DEI FLUSSI FINANZIARI

L'articolazione e la complessità degli obiettivi da raggiungere, anche alla luce del ridotto e cogente orizzonte temporale di esecuzione del progetto, richiedono una stretta condivisione di contenuti e modalità operative da attuarsi attraverso incontri e riunioni periodiche tra Amministrazione regionale e la Fondazione.

Fondazione IFEL Campania

SEDE LEGALE Via S. Lucia, 81 - 80132 Napoli

SEDE OPERATIVA Via Generale Giordano Orsini, 40 - 80132 Napoli T (+39)081 18901333

SEDE OPERATIVA Is. E3 Centro Direzionale di Napoli - 80143 Napoli T (+39)081 18893690

P.IVA 07492611210 sito www.ifelcampania.it mail info@ifelcampania.it

A questo proposito è prevista la costituzione di un Gruppo di lavoro misto per la gestione e per il coordinamento delle attività di realizzazione previste dal Piano Operativo, composto da due rappresentanti del Soggetto Attuatore e due rappresentanti per il Soggetto Sub-attuatore.

In tal senso, il gruppo di lavoro misto rappresenta il luogo in cui si esplica e traduce in organizzazione fattuale la collaborazione tra US 11 e IFEL Campania, volta al perseguimento di obiettivi di interesse comune, garantendo la effettiva partecipazione di entrambi i soggetti, ciascuno per le proprie competenze, allo svolgimento dei compiti funzionali alla realizzazione dell'interesse comune, in un'ottica collaborativa.

La finalità è quella di garantire che l'accordo di collaborazione si espliciti sempre con un approccio orientato al risultato assicurando il buon andamento dell'iniziativa fermo restando i principi generali di efficienza, efficacia ed economicità delle scelte e delle operazioni da svolgere.

Il Gruppo di lavoro misto rappresenta lo strumento di elaborazione delle modalità attuative degli indirizzi strategici definiti dalla Cabina di Regia (di cui al paragrafo 3.1 - *Modello di Governance del progetto* "Rete dei servizi di facilitazione digitale – Regione Campania"), sostanziando in tal modo la collaborazione in piani di attuazione condivisi e la definizione di interventi correttivi per la risoluzione comune dei problemi rilevati.

I piani attuativi definiranno nel dettaglio gli obiettivi operativi da conseguire, indicando al contempo le tempistiche, le reciproche responsabilità e i reciproci impegni da assumere, anche sotto il profilo finanziario.

Il Gruppo di Lavoro ha la primaria funzione di definire le modalità operative attribuite a ciascuno dei due soggetti e il coordinamento delle attività; in particolare:

- cura la predisposizione degli Atti Attuativi dell'Accordo di Collaborazione, che dettaglieranno in particolare obiettivi, compiti e attribuzioni dei due soggetti, tempi e modalità di realizzazione delle singole attività/processi, anche negli aspetti di programmazione della gestione finanziaria.
- garantisce il costante monitoraggio delle attività, anche al fine di proporre adeguate soluzioni ad eventuali criticità emergenti in corso di attuazione;
- esamina i contenuti dei report prodotti ed evidenzia eventuali scostamenti rispetto alle attività programmate e ai tempi di attuazione previsti.
- assicura che non siano effettuate attività in sovrapposizione con altri interventi del PNRR.

7 di 8

Nell'ambito del Gruppo di Lavoro verranno monitorate le attività funzionali al raggiungimento degli obiettivi al fine di concordare le azioni più opportune per il raggiungimento di milestone e target, segnalando per tempo eventuali ritardi di attività interdipendenti, imputabili ad altri soggetti, che possono incidere sul raggiungimento dei citati target.

RISORSE E CIRCUITO FINANZIARIO

Alla luce degli obiettivi rappresentati dall'Ufficio Speciale per la Transizione Digitale e concordati con il DTD nel Piano di rientro prot. PG/2023/0594467 del 07/12/2023, di seguito i target/milestones da raggiungersi:

Fondazione IFEL Campania

SEDE LEGALE Via S. Lucia, 81- 80132 Napoli

SEDE OPERATIVA Via Generale Giordano Orsini, 40 – 80132 Napoli T (+39)081 18901333

SEDE OPERATIVA Is. E3 Centro Direzionale di Napoli – 80143 Napoli T (+39)081 18893690

P.IVA 07492611210 [sito](http://www.ifelcampania.it) [mail](mailto:info@ifelcampania.it) info@ifelcampania.it

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)*
m1 - 75% punti attivati/potenziati e 25% del target T1 - Cittadini raggiunti m2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	Al 31.12.2024: 347 punti attivati 232.900 cittadini raggiunti
m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	Al 31.12.2025: 274.000 cittadini raggiunti 411.000 servizi forniti

La realizzazione dell'intervento di cui al Piano Operativo regionale ha un costo stimato massimo pari a euro 15.275.570,00.

In relazione alle attività che saranno realizzate da IFEL Campania e Regione Campania, tale importo è suddiviso

- Euro 1.100.000,00 di competenza della Regione Campania per le voci del Piano Operativo attinenti le attrezzature e/o dotazioni tecnologiche
- ed Euro 14.175.570,00 di competenza IFEL Campania per le voci del Piano Operativo attinenti alla formazione e alla comunicazione/eventi formativi

IFEL Campania, successivamente alla prima quota di anticipazione, ad esito della rendicontazione delle spese sostenute, richiederà ulteriori risorse sulla base della programmazione delle attività e della pianificazione finanziaria definita nell'ambito del Gruppo di Lavoro misto.

8 di 8

Le attività svolte nell'ambito del progetto *Rete dei servizi di facilitazione digitale – Regione Campania* non rappresentano prestazioni di servizi verso corrispettivo bensì contributo operativo realizzato e concesso in favore del progetto. Pertanto, le somme corrisposte in ragione delle attività svolte non sono compensi e/o emolumenti per prestazioni di servizi, bensì contributi per operazioni da considerarsi escluse dal campo di applicazione IVA ai sensi dell'art. 4 c. 4 del DPR 633/72. Pertanto, i valori riportati nell'elenco puntato precedente sono tutti comprensivi di IVA.

Il Direttore Generale
Avv. Annapola Voto

