



Servizio Informativo Comunale

PROGETTO PRELIMINARE

RETE DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE

**Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)
Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse1).**

**CUP I39I23000300006
CIG B090B57F6D**

Sommario

1	Premessa.....	3
2	Oggetto	4
3	Obiettivi	5
4	Interventi e attività	5
4.1	Formazione facilitazione.....	5
4.2	Il facilitatore digitale.....	6
4.3	Comunicazione	7
4.4	Assistenza Amministrativa.....	8
4.5	Coordinamento.....	8
5	Risorse umane coinvolte.....	9
6	Sedi di erogazione dei servizi.....	9
7	Trattamento dei dati personali.....	10
8	Occupazione del personale impiegato.....	10
9	Osservanza delle condizioni normative e contributive dei contratti collettivi di lavoro.....	11
10	Durata	11
11	Risorse disponibili	11
12	Contributo economico e pagamenti.....	12
13	Stipula della convenzione	12
14	Monitoraggio verifica e valutazione	12

1 Premessa

Le competenze digitali per il lavoro e per la vita sono in cima all'agenda politica europea. La strategia dell'UE per le competenze digitali e le iniziative politiche correlate hanno l'obiettivo di migliorare le abilità e le competenze digitali per la trasformazione digitale. L'European Skills Agenda, del 1° luglio 2020, promuove le competenze digitali per tutti, anche sostenendo gli obiettivi del Digital Education Action Plan, che ha l'obiettivo di migliorare le abilità e le competenze digitali per la trasformazione digitale e di promuovere lo sviluppo di un sistema di istruzione digitale ad alte prestazioni.

Il 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" è finalizzato a sostenere interventi mirati all'accrescimento diffuso delle competenze digitali per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e PA. Il progetto prevede l'attivazione o il potenziamento di punti fisici di facilitazione digitale in cui facilitatori adeguatamente formati possano supportare i cittadini (soprattutto coloro con nulle o basse competenze digitali) ad accrescere il loro livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze coerentemente con il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali di base richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere. Tale supporto prende forma con attività di accompagnamento one-to-one e di formazione "blended".

Il fine ultimo è quello di consentire ai cittadini un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche anche rendendolo autonomi nella gestione delle attività digitali personali e nella fruizione dei servizi digitali pubblici e privati (es. download di referti medici, richiesta di buoni scolastici, pagamenti online...).

Al fine di promuovere e assicurare un accesso diffuso ai servizi digitali, nonché semplificare e velocizzare le interazioni tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni, riducendo così anche la necessità di spostamenti fisici per la fruizione di servizi, il progetto prevede l'attivazione di centri di facilitazione digitale (CFD) sul territorio, che metteranno gratuitamente a disposizione capitale umano per la formazione, accompagnato da un'adeguata strumentazione tecnologica a supporto.

La Regione Veneto, con DGR n. 364 del 7 aprile 2023 ha pubblicato un avviso rivolto ai comuni veneti per la manifestazione di interesse a partecipare al progetto "Rete di servizi di facilitazione digitale" relativo alla Misura 1.7.2 del PNRR, da realizzare nel triennio 2023-2025.

Con Delibera di Giunta Comunale n. 178 del 18 maggio 2023 il Comune di Bassano del Grappa ha autorizzato il Sindaco *pro tempore* a presentare domanda di finanziamento in forma aggregata con i Comuni dell'aggregazione già costituita in esito alla deliberazione di Consiglio comunale 82 del 28 novembre 2019 per la realizzazione del progetto "PAL.L.A.D.E.S. –PALestre e Laboratori Avanzati per la Digitalizzazione dell'Economia e della Società", assumendo il ruolo di capofila dell'aggregazione.

Con Delibera di Consiglio Comunale n. 105 del 21 dicembre 2023 il Comune di Bassano del Grappa ha approvato lo schema di convenzione e ha autorizzato il Sindaco *pro tempore* a sottoscrivere la Convenzione per la costituzione di un'aggregazione tra i Comuni di Bassano del Grappa, Asiago, Breganze, Cartigliano, Cassola, Marostica, Colceresa, Mussolente, Nove, Pianezze, Pove del Grappa, Romano d'Ezzelino, Rosà, Rossano Veneto, Schiavon, Tezze sul Brenta e Valbrenta, finalizzata alla realizzazione del progetto "Rete di Servizi di Facilitazione Digitale". Tale convenzione è stata sottoscritta in data 30 gennaio 2024.

Con Delibera di Giunta Comunale n. 43 dell'8 febbraio 2024 il Comune di Bassano del Grappa ha dato indirizzo al Dirigente dell'Area Prima del Comune di Bassano del Grappa di procedere mediante pubblicazione di un Avviso di manifestazione di interesse rivolto a tutti i soggetti del Terzo Settore così come definiti all'art.2 del DPCM 30/3/2001 e all'art. 4 del D.Lgs n.117 del 3/7/2017 Codice Terzo Settore, rivolto alle organizzazioni di volontariato, alle associazioni ed enti di promozione sociale, organismi della cooperazione, cooperative sociali, fondazioni, enti di patronato, altri soggetti privati non a scopo di lucro, al fine dell'individuazione,

tramite co-progettazione, di un ETS da coinvolgere nel reclutamento di facilitatori digitali ossia soggetti incaricati all'identificazione e indirizzo delle esigenze/bisogni dei cittadini nonché adibiti all'organizzazione di attività di assistenza digitale e formazione alla cittadinanza nell'utilizzo di servizi digitali e di internet. Si prevede, inoltre, il coinvolgimento dell'ETS anche nella gestione amministrativa del progetto così come l'eventuale attività di promozione e divulgazione della progettualità stessa.

2 Oggetto

Grazie ai servizi forniti dai centri di facilitazione digitale i fruitori vengono accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza al progressivo utilizzo autonomo e consapevole di Internet e delle tecnologie digitali, dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online, dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

L'avviso regionale prevede che i CFD siano organizzati secondo il modello definito Hub&Spoke, in particolare:

- **Hub:** Centro di facilitazione digitale che si configura come presidio permanente sul territorio con funzioni di coordinamento strategico dei centri di facilitazione digitale e si occupa di reclutare, selezionare e formare i facilitatori tramite pacchetti forniti dal DTD e Regione del Veneto. Costituisce a sua volta un centro di facilitazione digitale e contribuisce alla realizzazione e gestione del centro itinerante, ai fini di questo progetto l'Hub è l'InnovationLab PALLADES c/o Fab-Lab Cre-Ta Via Cà Baroncello, 6 – Cassola (VI).
- **Spoke (o Palestre Digitali):** Centri di facilitazione digitale che forniscono servizi di assistenza digitale, erogano corsi di formazione agli utenti e si occupano di registrare gli utenti sulla piattaforma nazionale "Facilita". Possono essere fisici o virtuali; ai fini di questo progetto sono n. 16 centri di facilitazione fissi e n. 1 centro di facilitazione mobile.

Le attività che caratterizzano i CFD e che si basano sul quadro europeo DigComp sono:

- *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;
- *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 e condivisi nel citato catalogo, usufruendo di un percorso personalizzato;
- *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.

Grazie ai servizi forniti dai centri di facilitazione digitale, fruitori vengono accompagnati e formati, secondo modelli di apprendimento differenziati per età, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e seguendo l'approccio incrementale di apprendimento disegnato da DigComp rispetto alle sue aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole:

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (come, ad esempio, quelli relativi all'identità digitale, all'anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

Il centro di facilitazione attua una didattica dove i fruitori diventano il centro dell'apprendimento, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo. Nello specifico:

- le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia,
- l'applicazione di quanto appreso avviene in presenza con eventuale affiancamento di canali online, in quanto l'attività necessita l'attivazione di competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l'iniziativa mira ad un apprendimento attivo di tipo *"learning by doing"* per un'acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l'attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando ad esempio l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini, pertanto, sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti e i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

3 Obiettivi

In forza dell'Accordo tra la Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) e Regione del Veneto, la Regione, in qualità di soggetto attuatore, deve contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi previsti dal DTD, nell'ambito della Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse 1) del PNRR, attraverso lo sviluppo di una Rete di servizi di facilitazione digitale, con la costituzione di almeno 234 punti di facilitazione digitale attivi sul territorio regionale in grado di raggiungere 188.000 di cittadini unici entro il 31 dicembre 2025, al fine di provvedere ad una progressiva ma efficace alfabetizzazione digitale.

Gli obiettivi specifici di questo progetto, di cui Bassano del Grappa è Ente capofila e soggetto sub – attuatore sono:

- la programmazione, la gestione e la rendicontazione delle attività di formazione e di facilitazione da eseguirsi nei diversi Centri di Facilitazione Digitale;
- l'inclusione di almeno 13.600 cittadini unici (800 per ogni CFD);
- la registrazione dei cittadini raggiunti nel corso delle diverse attività, all'interno della piattaforma nazionale "Facilita".

Indicativamente è da prevedersi il raggiungimento dei seguenti target:

- raggiungimento del 45% del target dei beneficiari (T1) al 31/12/2024
- raggiungimento del 100% del target dei beneficiari (T2) al 31/12/2025.

4 Interventi e attività

4.1 Formazione facilitazione

Il bando regionale prevede le seguenti azioni specifiche che dovranno essere attivate presso tutti i punti di facilitazione.

- **Formazione/assistenza personalizzata individuale (cd facilitazione):**
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.

- **Formazione online:**

erogata anche in modalità di autoapprendimento e asincrona. Deve essere attivata/erogata dopo aver individuato le necessità formative dei beneficiari, utilizzando l'accesso in autonomia al materiale già disponibile nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale e/o realizzato ad *hoc* ed eventualmente condiviso nel catalogo o disponibile tra le risorse messe a disposizione dalla regione del Veneto o da questo stesso Progetto;

- **Formazione in gruppi:**

effettuata attraverso micro-corsi, in presenza e online. Le tematiche di tale formazione devono essere utili a supportare i cittadini in applicazioni ed esercitazioni, nella risoluzione di problemi pratici ed eventualmente nell'approfondimento di tematiche specifiche. Le tematiche proprie della formazione da erogare, verranno definite dopo aver individuato le necessità formative dei beneficiari suddivisi in gruppi omogenei per tipologia di bisogno. La formazione sincrona può essere realizzata 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 fruizione da parte del target di riferimento.

Queste tre tipologie di servizi possono essere variamente attivate e declinate a livello operativo presso ciascun punto di facilitazione digitale, ad eccezione del servizio di assistenza personalizzata individuale (o *facilitazione*) che deve essere in ogni caso garantito in ciascun presidio.

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione dell'intervento per concorrere efficacemente al conseguimento degli obiettivi previsti i centri di facilitazione devono prevedere l'erogazione di **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 fruizione da parte del target di riferimento.

I servizi erogati presso i presidi, ed in particolare l'attività di facilitazione digitale, devono essere resi disponibili per **almeno 15 ore settimanali**, al fine di assicurare l'equità nell'accesso, garantendo un minimo di **6 ore settimanali in presenza**. Al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, **è comunque possibile fare ricorso anche a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti**.

All'ETS sarà anche richiesto di collaborare con il Supervisore e il Coordinatore del progetto per l'organizzazione e coordinamento dei centri di facilitazione digitale.

4.2 Il facilitatore digitale

I centri di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di **facilitatori digitali**. Si tratta di 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. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

Ad ogni facilitatore sarà assegnata la gestione di n. 3 (tre) CDF garantendo un minimo di n. 6 (sei) ore di presenza per ciascun CDF e n. 10 (dieci) ore di facilitazione garantita da remoto settimanali.

E' richiesta la disponibilità di assicurare il servizio, anche in orario serale e/o nel fine settimana, su richiesta dell'Amministrazione e per un massimo di 10 ore mensili.

I beneficiari del servizio di facilitazione dovranno essere registrati a cura dei facilitatori digitali sulla piattaforma ministeriale *Facilita*, per cui verranno fornite le modalità di utilizzo e le credenziali di accesso. Tale piattaforma verrà utilizzata per il monitoraggio del raggiungimento dei target previsti.

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 DTD ha attivato percorsi formativi, per un totale di **100 (cento) ore**, volti a sviluppare le seguenti competenze specifiche:

- 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. Le competenze richieste sono definite nel quadro europeo delle competenze digitali per docenti e formatori DigCompEdu relativamente all'area di competenza "Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti" e al livello di padronanza B1 (minimo in cui si hanno le competenze per sviluppare attività di apprendimento) e superiori;
- 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 (minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

Il percorso formativo promosso dal Dipartimento è integrato dalla Regione del Veneto attraverso interventi formativi complementari della durata complessiva di **10 (dieci) ore**, volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio, relativi ai prodotti e servizi regionali quali: MyPay / MyPivot, MyPortal3 / MyPA, ViviPass, MyID, Portale Bollo Auto, Fascicolo Sanitario Elettronico e i servizi atti a garantire i Livelli Essenziali di Diritti Digitali.

Nell'ambito di questo progetto, è prevista l'erogazione di ulteriori interventi formativi specifici per la realtà territoriale rappresentata dagli Enti aggregati e interventi periodici su base settimanale di programmazione e di coordinamento con il Supervisore e il Coordinatore del progetto stesso.

Il facilitatore è tenuto a partecipare alla formazione prevista dal dipartimento, dalla Regione del Veneto e dal progetto e a tutte le attività di programmazione coordinamento e alle ulteriori attività proposte nell'ambito della *community dei facilitatori nazionale*.

Saranno promosse sinergie con i volontari del Servizio Civile Universale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei centri di facilitazione.

4.3 Comunicazione

Il bando regionale prevede anche azioni di comunicazione del progetto e di coinvolgimento dell'utenza per raggiungere il target di utenza previsto 13.600 cittadini unici (800 per ogni CFD).

Per quanto riguarda le attività richieste all'ETS in relazione alla comunicazione, esse consistono in:

- realizzazione di n. 5 (cinque) campagne di comunicazione da realizzarsi su n. 2 (due) quotidiani locali con messaggio di promozione della dimensione di mezza pagina, compresa la realizzazione del messaggio e della grafica di comunicazione;
- realizzazione di n. 2 (due) campagne di comunicazione da realizzarsi su n. 2 (due) reti televisive locali con produzione di n. 2 (due) spot della durata di 20" per un numero complessivo di n. 128 uscite per rete televisiva, per campagna, negli orari più favorevoli alla diffusione del messaggio;
- produzione e stampa del materiale informativo e promozionale:
 - n. 73.500 volantini in formato A5 a colori, in lotti differenti da n. 3.500 volantini ciascuno, compresa la realizzazione grafica;
 - n. 2.100 locandine in formato A3 a colori, in lotti differenti da n. 100 locandine ciascuno, compresa la realizzazione grafica;

- n. 7.000 block notes formato A5, n. 50 fogli e cartoncino finale, con stampa a colori personalizzata in ogni pagina, riportante i loghi del progetto;
- n. 7.000 penne, con stampa a colori personalizzata riportante i loghi del progetto;
- n. 400 shopper personalizzate con stampa a colori riportante i loghi del progetto;
- n. 17 roll up in PVC, dimensione 80x200 cm, personalizzato con stampa a colori riportante i loghi del progetto;
- partecipare alla diffusione del materiale informativo.

In relazione alle attività di coinvolgimento, all'ETS si richiede di assicurare la partecipazione dei cittadini anche attraverso campagne di *engagement* mirato verso specifici target nonché attivare campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative peculiari quali ad esempio iscrizioni scolastiche o bandi per la richiesta di contributi.

Si sottolinea che ogni azione comunicativa dovrà essere concordata e comunicata al Comune capofila e coerentemente integrata con i canali informativi istituzionali già attivi al fine di raggiungere il maggior numero di destinatari possibile.

4.4 Assistenza Amministrativa

All'ETS si richiede inoltre lo svolgimento di attività di assistenza amministrativa, in coordinamento con il Supervisore di Progetto, che consiste in:

- raccolta della documentazione necessaria ai fini della rendicontazione richiesta dalla Regione Veneto;
- predisposizione delle relazioni periodiche da presentare alla Regione Veneto a cadenza quadrimestrale (nel primo anno di svolgimento del progetto) e semestrale (nel secondo anno di svolgimento del progetto) per un totale di n. 6 (sei) relazioni;
- inserire la documentazione di progetto nel Sistema Informativo Unico SIU regionale, sono previsti in totale n. 5 (cinque) caricamenti in piattaforma;
- garantire la corretta 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.

4.5 Coordinamento

L'ETS avrà dovrà individuare un referente di progetto e comunicarlo all'Ente prima dell'avvio delle attività.

Tale referente dovrà coordinarsi settimanalmente con il Coordinatore di progetto, appositamente incaricato dal Comune di Bassano del Grappa con apposito affidamento e con il Supervisore di progetto individuato all'interno dell'Ente.

Al Referente di progetto sarà anche richiesto di collaborare con il Supervisore e il Coordinatore del progetto per l'organizzazione e coordinamento dei centri di facilitazione digitale nelle attività di

- definizione degli orari di apertura, in collaborazione con i responsabili della gestione dei singoli *Spoke*;
- organizzazione del calendario delle iniziative;
- organizzazione della presenza dei facilitatori presso i centri e monitoraggio del numero di persone disponibili, individuando le rotazioni e segnalando all'Ente capofila l'eventuale necessità di ulteriore personale per la programmazione e l'attivazione delle azioni di reclutamento;
- programmazione delle attività dei centri di facilitazione mobili;

- registrazione dei punti e abilitazione dei facilitatori nella piattaforma di monitoraggio e per l'utilizzazione del sistema di *knowledge* management messo a disposizione dal DTD.

5 Risorse umane coinvolte

Per l'esecuzione delle attività precedentemente descritte è richiesto che l'ETS individui

- un responsabile di progetto che avrà il ruolo di gestire e monitorare l'andamento del progetto, evidenziare eventuali criticità, coordinare i facilitatori e le altre persone assegnate al progetto mantenere costantemente attivo un canale di comunicazione con il Coordinatore e il Supervisore di progetto;
- n. 6 (sei) facilitatori digitali, ad ogni facilitatore sarà assegnata la gestione di n. 3 (tre) Punti di Facilitazione Digitale. Il facilitatore digitale dovrà possedere i seguenti requisiti
 - **competenze informatiche:** conoscenza delle basi dell'informatica, delle tecnologie digitali e dei servizi online.
 - **competenze in ambito di formazione:** capacità di trasmettere conoscenze e competenze in modo efficace a un pubblico di persone, prevalentemente adulti.
 - **competenze relazionali:** capacità di comunicare e interagire efficacemente con gli altri.
- un referente per la comunicazione che avrà il ruolo di gestire la campagna di comunicazione attraverso i diversi social del progetto, produrre il materiale di supporto tangibile o intangibile finalizzato alla comunicazione e alla promozione delle attività organizzate dai centri di facilitazione digitale;
- un referente amministrativo per la gestione amministrativa dell'intero progetto, la redazione delle relazioni periodiche, alimentazione delle banche dati ReGIS, nazionale, e SIU, regionale.

Tutti gli operatori dovranno essere in possesso di esperienza e formazione specifica secondo le mansioni assegnate e gli obiettivi degli interventi progettuali.

La proposta progettuale deve evidenziare almeno gli elementi sufficienti a garantire la continuità del servizio limitando al minimo indispensabile il turnover delle risorse umane coinvolte.

6 Sedi di erogazione dei servizi

CENTRO DI FACILITAZIONE	INDIRIZZO
BASSANO DEL GRAPPA	Urban Center Via Porto di Brenta,1 - Bassano del Grappa
ASIAGO	Biblioteca Via Millepini,1 – Asiago
CARTIGLIANO	Casa del custode Viale Cappello,23 - Cartigliano
CASSOLA	Biblioteca Piazza Europa,1 - Cassola
COLCERESA	Biblioteca Via Roma,84 - Colceresa
MAROSTICA	Biblioteca Via Cairoli,4 - Marostica
MUSSOLENTE	Biblioteca Via Firenze,11/A - Mussolente

NOVE	Biblioteca Via Munari,18 - Nove
PIANEZZE	Biblioteca Via Roma,2/A - Pianezze
POVE DEL GRAPPA	Biblioteca Via Marconi,4 - Pove del Grappa
ROMANO D'EZZELINO	Biblioteca Via Tenente Edoardo Velo,69/A - Romano d'Ezzelino
ROSSANO VENETO	Biblioteca Via Bassano,21 - Rossano Veneto
ROSA'	Biblioteca Via Roma,3 - Rosà
TEZZE SUL BRENTA	Biblioteca Piazza della Vittoria,1 - Tezze sul Brenta
VALBRENTA	Biblioteca Via Garibaldi,27/C – Valbrenta
BREGANZE	Sede da definire
SCHIAVON	Sede da definire
INNOVATIONLAB	Presso FabLab Cre-TA Via Cà Baroncello, 6 – Cassola (VI)

Alcune sedi potranno cambiare nel corso di esecuzione del progetto.

7 Trattamento dei dati personali

Ai sensi del regolamento della comunità europea 2016/679/UE del 27 aprile 2016 (RGPD), il Comune di Bassano del Grappa è il Titolare del trattamento dei dati che verranno trattati nell'ambito delle attività oggetto di co-progettazione, l'ETS sarà nominata *Responsabile del trattamento*, si veda il modello e le "Linee Guida per i trattamenti di dati personali - Misure tecniche e organizzative" approvate con deliberazione di Giunta Comunale n. 105 del 19 maggio 2020, allegati alla documentazione di gara.

L'ETS assume l'onere di agire con pieno rispetto di tutti gli obblighi imposti dalla normativa vigente in modo che il proprio personale dipendente, soci, volontari incaricati di effettuare le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento. Tale obbligo permane anche successivamente alla conclusione delle prestazioni e servizi resi a titolo contrattuale.

Al termine della convenzione l'ETS si obbliga a consegnare al Comune, e distruggere, tutte le copie di dati o informazioni gestiti e trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi fino ad allora resi.

L'ETS risponderà per ciascun evento nel caso di danno causato, o ad esso direttamente riconducibile, per mancata applicazione o adempimento delle prescrizioni di sicurezza, riservatezza e tutela dei dati personali.

8 Occupazione del personale impiegato

L'ETS selezionato si impegna a collocare con continuità il proprio personale nella misura indicata dall'Amministrazione e con comprovate competenze professionali.

Il personale è tenuto ad osservare durante l'espletamento del servizio, un contegno riguardoso e corretto. Inoltre, dovrà osservare quanto disposto dal Progetto Definitivo, che sarà l'esito della co-progettazione, rispettare i giorni e gli orari del servizio, nonché mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia

venuto a conoscenza durante lo svolgimento del servizio. Il personale ha l'obbligo di rispettare rigorosamente il regolamento dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali e di privacy (Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR).

L'ETS selezionato, nell'esecuzione del servizio, deve rispettare e far rispettare ai propri dipendenti o collaboratori, gli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei pubblici dipendenti approvato con D.P.R. n. 62/2013, come modificato con D.P.R. 81/2023, nonché degli obblighi derivanti dal "Codice di comportamento integrativo dei dipendenti del Comune di Bassano del Grappa" approvato con delibera n. 15 del 28/01/2014 e recentemente modificato con deliberazione di Giunta comunale n. 600 del 28/12/2023. La violazione di tali obblighi attribuisce all'Amministrazione Comunale la facoltà, previo contraddittorio tra le parti, di risolvere la convenzione nel caso di gravità della violazione o reiterazione di violazioni.

9 Osservanza delle condizioni normative e contributive dei contratti collettivi di lavoro

L'ETS selezionato è tenuto ad applicare al personale impiegato tutte le disposizioni previste da leggi, regolamenti, contratti nazionali di lavoro e da eventuali accordi sindacali stipulati in sede regionale, provinciale e comprensoriale, sia dal punto di vista giuridico ed economico, sia per il trattamento assistenziale, assicurativo, previdenziale per la sicurezza del lavoro, per la prevenzione degli infortuni e per l'igiene del lavoro, anche nel caso che l'ETS non aderisca ad alcuna delle associazioni sottoscrittenti il contratto collettivo.

Per tutta la durata della convenzione dovranno essere rispettate le leggi in materia di assunzione del personale. L'ETS selezionato è responsabile di ogni infrazione o inadempimento che dovesse essere accertato dagli istituti previdenziali e assicurativi, da altri organi di sorveglianza o dallo stesso committente. Nel caso in cui l'ETS selezionato risultasse inadempiente in relazione al versamento dei contributi previdenziali e assistenziali (risultanti dal Documento Unico di regolarità contributiva - DURC), l'Ente proponente procederà alla sospensione del pagamento del contributo vincolando le somme accantonate a garanzia dell'adempimento di tali obblighi. Il pagamento all'ETS selezionato delle somme accantonate non sarà effettuato sino a quando non sia stato accertato l'adempimento di tali obblighi. L'inottemperanza può essere causa di revoca dalla convenzione.

L'ETS selezionato è tenuto a garantire il pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione, protezione e sicurezza sul luogo di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.). L'ETS selezionato, in qualità di datore di lavoro, è tenuto a informare e formare adeguatamente il personale addetto al servizio in merito alla gestione delle emergenze nonché sui rischi specifici connessi al servizio oggetto della convenzione. Nel caso di sostituzione del personale, dovrà garantire che il sostituto abbia lo stesso grado di formazione del sostituito. L'ETS selezionato dovrà, inoltre, nominare il responsabile della sicurezza e comunicare il relativo nominativo all'Ente procedente. Infine, l'ETS selezionato dovrà dotare il personale di tutti i dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) in quantità e qualità adatte alle reali esigenze nonché fornire la cassetta di pronto soccorso che dev'essere presente all'interno dei locali adibiti per l'espletamento del servizio.

10 Durata

Il progetto di ogni punto di facilitazione digitale avrà durata indicativa di 22 mesi e dovrà concludersi entro il 31 dicembre 2025 con il raggiungimento, in tale data, del 100% del target dei beneficiari (T2).

11 Risorse disponibili

Il Comune di Bassano del Grappa, quale parte attiva della co-progettazione, mette a disposizione le proprie risorse economiche per la realizzazione come di seguito specificate, derivanti da fondi PNRR Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse1) CUP I39I23000300006 – CIG B090B57F6D per un totale **di € 420.000,00**.

Ai fini del presente progetto si individuano le seguenti tipologie di spesa

- **Formazione** a cui sono attribuibili i servizi indicati ai paragrafi 4.1, 4.2, 4.4 e 4.5;
- **Comunicazione** a cui sono attribuibili i servizi indicati al paragrafo 4.3.

Per la sola attività di Comunicazione potrà essere erogato un contributo massimo pari a € 70.000,00.

12 Contributo economico e pagamenti

Il contributo economico previsto in fase di co-progettazione sarà liquidato dietro presentazione di apposita nota spese corredata di una relazione delle attività svolte con rendicontazione delle spese e i costi sostenuti per la gestione del servizio, suddivise per tipologia di spesa.

L'ETS selezionato emetterà, nei confronti dell'Ente proponente, apposite note spese intestate a Comune di Bassano del Grappa Via G. Matteotti, 39 36061 Bassano del Grappa (VI), trasmesse alla PEC istituzionale dell'Ente proponente protocollo.comune.bassanodelgrappa@pecveneto.it con cadenza trimestrale posticipata. L'Ente proponente procederà al pagamento delle note spesa per gli importi relativi ai costi sostenuti e documentati dall'ETS selezionato con le scadenze concordate in sede di co-progettazione e stabilite nella Convenzione, l'ETS selezionato è tenuto a rendicontare tutti i costi fino ad allora sostenuti anche ai fini del conguaglio periodico sul contributo dovuto.

Ciascuna nota spese dovrà contenere le seguenti informazioni:

1. titolo del progetto ammesso al finanziamento "RETI DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE";
2. indicazione del riferimento al PNRR MISSIONE 1 COMPONENTE 1 MISURA 1.7.2
3. numero e data della nota spese;
4. estremi identificativi dell'intestatario (denominazione, CF o partita IVA, Ragione Sociale, indirizzo, sede, IBAN, ecc.) conformi con quelli previsti nella convenzione;
5. importo (distinto dall'IVA nei casi previsti dalla legge);
6. indicazione dettagliata dell'oggetto dell'attività prestata con specificazione della tipologia di spesa cui fa riferimento (Formazione/Comunicazione);
7. CUP I39I23000300006– CIG B090B57F6D.

Il Comune si impegna al pagamento dei contributi dovuti all'ETS selezionato entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle note spese mensili, previa verifica dell'adempimento regolare della prestazione (in termini quali-quantitativi) e della regolarità contributiva mediante richiesta del DURC, senza aggiunta di interessi, salvo che il Comune non ritenga corrette le note spesa e proceda a contestazioni. In tal caso il termine di 30 giorni varrà solo per la parte della somma non contestata. Dall'importo potrebbe essere dedotta la somma corrispondente ad eventuali penalità applicate per l'inadempienza a carico dell'ETS selezionato nonché possibili altre somme dovute dall'ETS selezionato.

13 Stipula della convenzione

Il servizio oggetto della co-progettazione verrà assegnato all'ETS gestore tramite un accordo di convenzione a conclusione del procedimento

14 Monitoraggio verifica e valutazione

Per tutta la durata della convenzione, le attività concordate e definite durante i tavoli di co-progettazione, saranno oggetto di una verifica trimestrale in cui si andrà a monitorare lo svolgimento delle attività nel rispetto del cronoprogramma definito e l'andamento tecnico-economico utilizzando il contributo verbale di ogni referente coinvolto, report mensili e rendicontazioni dei costi sostenuti.

Il monitoraggio trimestrale sugli output verrà effettuato dal Supervisore del progetto coadiuvato dal Coordinatore del Progetto e dalla *Commissione per la valutazione e il monitoraggio* come previsto dall'avviso pubblico.

L'Ente proponente si riserva la facoltà di effettuare dei controlli per verificare che il servizio sia effettivamente svolto secondo quanto previsto dal Progetto Definitivo esito della presente co-progettazione, e secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia. I controlli potranno essere effettuati in un qualunque momento per accertare il rispetto degli orari e l'affidabilità del personale impiegato.

Il sistema di valutazione da adottare sugli *outcome* e sull'impatto sarà, invece, esito della co-progettazione con l'ETS selezionato per quanto riguarda metodologie di valutazione, indicatori e modalità di misurazione, sarà dettagliato nel Progetto Definitivo e avrà lo scopo di contribuire alla misurazione dei processi di cambiamento sociale avviati con le azioni dei progetti.