

FAQ n.4 – DGR 364/2023 – Avviso per la manifestazione di interesse relativo al Progetto “Rete di servizi di facilitazione digitale” della Misura 1.7.2 del PNRR

Tema: Formazione a facilitatori ed assistenti

1) All'art. 5 pag. 10 del bando è indicato che ogni facilitatore deve effettuare un corso di 100 ore in modalità blended su contenuti messi a disposizione dal DTD e 10 ore su contenuti messi a disposizione da Regione. Si chiede di specificare quanto segue:

- ✓ ore minime di corso che devono effettuare i facilitatori relative ai contenuti messi a disposizione da DTD;
- ✓ ore minime di corso che devono effettuare i facilitatori relative ai contenuti messi a disposizione da Regione;
- ✓ se e come devono essere rendicontate le ore di fruizione dei corsi.

RISPOSTA:

- *Non sono previste ore minime di corso relative ai contenuti messi a disposizione da DTD. È obbligatorio per ogni facilitatore registrarsi al percorso di formazione a loro dedicato mediante compilazione del Form che viene inviato dal Team Formazione del DTD. Coloro che vogliono ottenere la Certificazione devono seguire tutte le 100 ore previste.*
- *Non sono previste ore minime di corso relative ai contenuti messi a disposizione da Regione. Il coordinatore dell'Hub deve valutare e assicurarsi che il facilitatore sia in grado di svolgere la propria attività.*
- *Non devono essere rendicontate le ore di fruizione dei corsi ai fini del bando. (FAQ N.3 del BANDO 1 già data in passato).*

2) A pag. 10 del bando è indicato che gli assistenti possono essere formati su materie specifiche utilizzando il pacchetto messo a disposizione da Regione. Si chiede di specificare quanto segue:

- 1) ore minime di corso che devono effettuare gli assistenti relative ai contenuti messi a disposizione da Regione;
- 2) se e come devono essere rendicontate le ore di fruizione dei corsi.

RISPOSTA:

- *Gli assistenti possono essere formati, non sono pertanto previste ore minime di corso che devono effettuare gli assistenti relative ai contenuti messi a disposizione da Regione;*
- *Non devono essere rendicontate le ore di fruizione dei corsi.*

3) A pag. 10 del bando relativamente alla formazione da erogare a facilitatori ed assistenti è indicato “realizzare e programmare l'erogazione di 50 ore annuali di formazione sincrona attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride”. Si chiede di specificare quanto segue:

- ✓ se i fruitori di tale formazione sono i facilitatori, gli assistenti o entrambi;

- ✓ ore minime di fruizione di tale formazione;
- ✓ se e come devono essere rendicontate le ore di fruizione di tale formazione.

RISPOSTA:

- *I fruitori di tale formazione non sono i facilitatori e nemmeno gli assistenti, i fruitori sono i cittadini. Il punto è riferito al Coordinamento operativo degli Hub che devono assicurare il coordinamento dei Facilitatori e formarli affinché possano realizzare e programmare l'erogazione di 50 ore annuali di formazione sincrona o asincrona attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride anche utilizzando i kit regionali ai cittadini, come previsto*
 - *Non vi sono ore minime di fruizione di tale formazione, in quanto non rivolta ai facilitatori e nemmeno agli assistenti;*
 - *Non devono essere rendicontate le ore di fruizione dei corsi ai fini del bando. (FAQ N.3 del BANDO 1 già data in passato).*
- 4) Considerato che l'avviso all'art. 1 definisce il facilitatore come "l'incaricato all'identificazione e all'indirizzo delle esigenze/dei bisogni dei cittadini, eroga propositivamente il servizio di assistenza digitale proponendo attività adeguate di formazione nell'utilizzo di servizi digitali e di Internet in generale" si chiede se non sia possibile avere una proposta da parte della Regione rispetto alla procedura di selezione dei Facilitatori e di percorso formativo minimo, ad esempio:
- ✓ test di verifica delle conoscenze sui sistemi e i servizi digitali;
 - ✓ corsi DTD e Regione per acquisire le competenze minime (es. monte ore minimo oppure indicazione di corsi obbligatori) per poter fare assistenza ai cittadini;
 - ✓ test finale di certificazione delle competenze.

RISPOSTA:

- *Non sono stati previsti test di verifica delle conoscenze sui sistemi e i servizi digitali, tali competenze dovrebbero essere dichiarate nei Curricula Vitae richiesti per la selezione dei Facilitatori. Si suggerisce all'Ente di prevedere che la formazione dei facilitatori diventi obbligatoria se i requisiti sono insufficienti. Regione del Veneto ha ritenuto di lasciare agli Enti la facoltà di definire i requisiti minimi, considerata che la casistica può essere molto ampia e che una definizione troppo restrittiva avrebbe potuto rendere difficile il reclutamento dei facilitatori;*
- *I corsi del DTD e di Regione non prevedono ore minime per acquisire le competenze per poter fare assistenza ai cittadini. Si suggerisce agli Enti di far frequentare ai facilitatori almeno le lezioni sincrone organizzate dal DTD, mentre quelle asincrone saranno eseguite in funzione degli argomenti necessari al Facilitatore, per completare le eventuali lacune su argomenti specifici. Per verificare le competenze è previsto un test di ingresso. Per quanto riguarda la formazione di Regione, si suggerisce di far sottoscrivere un impegno a partecipare agli incontri periodici organizzati per Facilitatori.*
- *Il test finale di certificazione delle competenze è previsto dal DTD solo per chi completa le 100 ore di corso, è destinato ad un numero limitato di facilitatori, non è necessario per svolgere il ruolo di facilitatore. In questa fase iniziale il DTD ha previsto il rilascio al massimo di 2*

Tema: Formazione erogata verso gli utenti

- 5) A pag. 3 della domanda è indicato "...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...".
- ✓ Si chiede di specificare se le 50 ore di formazione sincrona sono da intendersi per singolo centro di facilitazione o per l'aggregazione nel suo complesso (es. nel caso di 8 centri di facilitazione + 1 centro itinerante devono essere erogate 50 ore o 450 ore di formazione complessive?)

RISPOSTA:

- *Le 50 ore di formazione sincrona o asincrona sono da intendersi per singolo centro di facilitazione sia fisso che itinerante. È possibile erogare le ore di formazione in streaming contemporaneamente su tutti i centri. La realizzazione delle 50 ore dovrà essere attestata con la locandina dell'evento e l'elenco dei presenti raccolto secondo le modalità previste dalle linee guida. Le 50 ore potranno essere realizzate utilizzando i kit messi a disposizione dalla Regione, su temi individuati dai centri di facilitazione anche mediante la realizzazione di grandi eventi di durata superiore all'ora a discrezione dei sub-attuatori.*
- 6) A pag. 3 della domanda è riportato "Nel caso di investimenti in formazione asincrona è raccomandata la condivisione dei contenuti prodotti attraverso il sito web Repubblica Digitale al fine di promuovere lo scambio di buone pratiche e la sinergia tra esperienze di formazione." Si chiede:
- ✓ se l'adesione a Repubblica Digitale verrà effettuata da Regione Veneto come soggetto Attuare o se ogni comune dovrà procedere in autonomia
 - ✓ conferma che per "contenuti prodotti" si intendono contenuti originali realizzati ad hoc, in quanto la formazione asincrona potrebbe essere acquisita anche come servizio (ovvero accesso per un periodo a un pacchetto di learning object a catalogo)
 - ✓ quali requisiti devono avere i contenuti formativi condivisi in Repubblica Digitale (traduzioni, sottotitoli, loghi, licenza, etc...)?

RISPOSTA:

- *L'adesione non è obbligatoria, è solo raccomandata. Per i contenuti prodotti dagli Enti, l'adesione è autonoma.*
- *Per "contenuti prodotti" si intendono contenuti originali realizzati ad hoc o rielaborazione di contenuti con licenza che ne permette il riuso.*
- *Al momento non sono stati forniti dal DTD i requisiti che devono avere i contenuti formativi da condividere in Repubblica Digitale.*

Tema: Registrazione dei contatti e Individuazione facilitatori/assistenti e loro compiti

- 7) Nel bando è prevista la figura di assistente dei facilitatori, si chiede:
- ✓ se oltre ai nominativi dei facilitatori devono essere comunicati anche i nominativi degli

assistenti e con quali modalità;

- ✓ se il caricamento dei dati in piattaforma è compito esclusivo del facilitatore anche nel caso in cui l'attività di raccolta del dato e di facilitazione è stata svolta da un suo assistente.

RISPOSTA:

- *No, non devono essere comunicati i nominativi degli assistenti;*
- *Il caricamento dei dati in piattaforma è compito esclusivo del facilitatore, anche nel caso in cui l'attività di raccolta del dato e di facilitazione è stata svolta da un suo assistente. Solo il facilitatore è responsabile dell'erogazione dei servizi e dei dati raccolti.*

8) Nel bando è indicato che i dati devono essere caricati entro 48 ore dal contatto, si chiede conferma:

- ✓ che tale limite temporale non si applica per i dati raccolti fino a messa a disposizione della piattaforma e che i dati raccolti, nel frattempo, saranno validi ai fini del raggiungimento dei target;
- ✓ che possano essere raccolti dati anche prima della comunicazione formale dei nomi dei facilitatori.

RISPOSTA:

- *Tale limite temporale non si applica per i dati raccolti fino a messa a disposizione della piattaforma FACILITA. I dati raccolti, nel frattempo, saranno validi ai fini del raggiungimento dei target;*
- *La raccolta dei dati può essere fatta solo se è stato individuato almeno un facilitatore. In prima istanza può essere nominato il referente di progetto.*

Tema: Loghi

9) A pag. 4 della domanda è riportato "Da un punto di vista logistico, i centri di facilitazione digitale, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del Progetto forniti dal Dipartimento", Si chiede:

- ✓ di avere indicazione su dove reperire i loghi;
- ✓ se vi sono loghi specifici di progetto da dover inserire nei documenti;
- ✓ Se i loghi vadano inseriti anche nelle determine;
- ✓ se esistono le linee guida contenenti indicazioni e vincoli per la realizzazione del materiale comunicativo (filmati, pagine web, volantini etc.) ed eventualmente dove reperirle;
- ✓ quali sono gli obblighi e vincoli nell'uso dei loghi per la realizzazione del materiale comunicativo.

RISPOSTA:

- *I Loghi sono resi disponibili nell'Area riservata del sito dedicato al progetto. Le modalità di accesso sono descritte nel Welcome Kit illustrato nell'incontro del 23 novembre.*
- *Sì, il progetto ha una grafica obbligatoria da seguire ed esistono delle Linee guida da*

- osservare;*
- *Non ci risultano obblighi di inserimento dei loghi PNRR nelle determine;*
 - *Esistono delle linee guida contenenti indicazioni e vincoli per la realizzazione del materiale comunicativo (filmati, pagine web, volantini etc.), saranno illustrate nell'incontro programmato del 1 dicembre e sono reperibili nell'Area Riservata del sito venetodigitalefacile.it ;*
 - *come risposto al punto precedente.*

Tema: Fascia età cittadini target

- 10) Si chiede di avere indicazione precisa e tempestiva sulla fascia di età dei cittadini unici registrabili.

RISPOSTA:

Tutti i cittadini per i quali viene erogato un servizio nei Centri devono essere registrati. È in corso un'interlocuzione con il DTD per ampliare la fascia dei cittadini unici validi ai fini del raggiungimento del target anche alla fascia 16-18 anni.

Tema: Progetti concorrenti

- 11) Si chiede di avere:
- ✓ un elenco completo ed aggiornato di tutte le iniziative messe in campo da Regione Veneto a valere sull'azione 1.7.2 del PNRR e che sono in "concorrenza" per il raggiungimento del target;
 - ✓ un elenco completo ed aggiornato di tutte le eventuali iniziative messe in campo da Regione Veneto non finanziate dal PNRR che possano essere considerate sinergiche per il raggiungimento del target (anche tramite convenzionamento).

RISPOSTA:

- *Non risultano iniziative messe in campo da Regione del Veneto a valere sull'azione 1.7.2 del PNRR in "concorrenza" per il raggiungimento del target;*
- *L'iniziativa messa in campo da Regione Veneto, non finanziata dal PNRR, che può essere considerata sinergica per il raggiungimento del target (anche tramite convenzionamento) è il progetto Digitalmentis.*

Tema: Personale

- 12) Il personale assunto a tempo determinato per il progetto specifico può essere assunto e rendicontato solo dal comune capofila o anche dagli altri comuni dell'aggregazione?

RISPOSTA:

L'articolo 6 - Spese ammissibili - comma 7 del Bando prevede che tutte le spese devono essere sostenute esclusivamente dal beneficiario o beneficiario capofila (nel caso di aggregazione), pertinenti al progetto proposto.

Tema: Centro Itinerante

13) Come si considera “avviato” il centro itinerante, quali informazioni devono essere trasmesse per dichiararne l’avvio?

RISPOSTA:

Il centro itinerante si considera avviato con l’invio per PEC della comunicazione standard già utilizzata per l’avvio dei Centri di Facilitazione esistenti, congiuntamente alle informazioni richieste nel modulo condiviso.

14) Come deve essere “dimostrata” / “rendicontata” l’attività del centro itinerante non avendo un presidio fisso con orari di apertura?

RISPOSTA:

L’attività del centro itinerante non avendo un presidio fisso e orari di apertura, va rendicontata con un registro delle attività che dovranno corrispondere a 15 ore settimanali. È stato predisposto un esempio di registro delle attività che verrà condiviso.

15) Il centro itinerante dovrà essere condotto da un singolo facilitatore o possono essere dei facilitatori a rotazione che implementano le attività del centro itinerante?

RISPOSTA:

Il centro itinerante può essere condotto da un singolo facilitatore o da un team di facilitatori. Nel caso del team, durante l’erogazione dei servizi non è necessario che siano tutti presenti.

16) Si chiedono chiarimenti relativamente alle modalità di formalizzazione di tale collaborazione (se necessaria convenzione specifica o sufficiente specificare – nell’ambito di accordi già esistenti – anche un’estensione alle attività di facilitazione previste dal progetto)

RISPOSTA:

La comunicazione di attivazione della collaborazione con un Ente del terzo settore va comunicata via PEC entro i termini previsti dal bando. La formalizzazione della collaborazione è a discrezione dell’Ente.

17) I materiali per la formazione dei facilitatori e degli assistenti non sono ancora disponibili: è necessario avere certezza su:

- ✓ data di disponibilità e modalità di accesso ai contenuti messi a disposizione da DTD
- ✓ data di disponibilità e modalità di accesso ai contenuti messi a disposizione da Regione

RISPOSTA:

- *La piattaforma del DTD per la formazione asincrona dei facilitatori è stata presentata alle regioni il 24/11/2023. Sarà presentata il 1° dicembre ai facilitatori che hanno seguito le prime 4 edizioni, e sarà resa disponibile a partire dal 1° dicembre. Si accede mediante SPID o CIE.*
- *I contenuti messi a disposizione da Regione sono stati resi disponibili nell’area riservata a partire dal 24/11/2023, il rilascio dei 50 kit avverrà progressivamente, attualmente ne sono disponibili 12.*

18) La piattaforma “Facilita” non risulta ancora attiva: questo rende impossibile registrare a tutti

gli effetti i cittadini unici contattati, lasciando molte incertezze sui contenuti e le modalità di utilizzo. Tali incertezze naturalmente si riverberano sui documenti di gara per gli affidamenti che ogni aggregazione sta preparando. E' pertanto necessario conoscere quanto prima:

- ✓ data della disponibilità della piattaforma per il caricamento dei dati
- ✓ modalità di accesso
- ✓ come procedere nella registrazione dei contatti fino alla messa a disposizione della piattaforma e per il loro successivo caricamento in piattaforma

RISPOSTA:

1. *Non è ancora stata comunicata dal DTD la data della disponibilità della piattaforma per il caricamento dei dati*
2. *La modalità di accesso sarà con SPID*
3. *La registrazione dei contatti in attesa della messa a disposizione della piattaforma FACILITA, avviene attraverso la compilazione del tracciato .csv messo a disposizione dal DTD e compilato secondo le Linee guida già fornite per il successivo caricamento in piattaforma.*

19) Il modulo per la registrazione dei contatti risulta estremamente pesante riportando molti quesiti obbligatori ma che non sono strettamente necessari rispetto alle finalità del bando, tra cui titolo di studio, stato occupazionale, provincia di domicilio etc.. Alcuni utenti si sono anche rifiutati di comunicare i dati. Al fine di rendere sostenibile il processo di raccolta dei dati si chiede di rendere facoltativi tutti i dati non strettamente necessari all'individuazione univoca del soggetto lasciando esclusivamente il CF o dati equivalenti

RISPOSTA:

Si fa presente che le Pubbliche Amministrazioni sono tenute al principio del "once only" pertanto non è necessario ottenere dal cittadino le informazioni già in possesso dell'Amministrazione, occorre informare correttamente quali dati sono trattati ai fini dell'utilizzo del servizio.

Il questionario prevede 33 (30+3) risposte:

- **3 sono i campi obbligatori con informazioni da richiedere al cittadino:** Nome, Cognome, Codice fiscale,
- *2 campi obbligatori sono recuperabili dall'Anagrafe (ANPR): Cittadinanza, Provincia di domicilio.*
- *2 obbligatori sono di fatto facoltativi: Titolo di studio (prevede la voce Non conosciuto / non fornito / altro), Stato occupazionale (prevede la voce Altro)*
- *3 obbligatori necessari solo se manca il codice fiscale (stranieri)*
- *7 ulteriori campi obbligatori sono compilabili dal facilitatore con il supporto dei Kit di facilitazione o desumibili dal codice fiscale*
- *Tutti gli altri 16 sono facoltativi. È opportuno ottenere sempre la mail.*

20) La doppia rendicontazione in SIU e in Regis è un onere che avrà impatto sulla sostenibilità del progetto nel suo complesso. È fondamentale che - come previsto dal bando - sia garantita l'implementazione in tempo utile degli "appositi protocolli di interoperabilità tra SIU e

Regis". In alternativa si chiede che i comuni si occupino solo della rendicontazione in SIU e che la Regione si faccia carico della rendicontazione in Regis prelevando i dati da SIU.

RISPOSTA:

È in corso l'implementazione dei protocolli di interoperabilità tra SIU e Regis.

21) La comunicazione formale di ammissibilità al finanziamento da parte di AVEPA è giunta ai comuni dopo la metà di ottobre: questo documento è fondamentale per poter intervenire nei bilanci degli enti e quindi dare ai dirigenti la possibilità di avviare le fasi di gara: essersi trovati a ridosso della fine dell'anno e con i tempi tecnici necessari alle ragionerie per predisporre gli atti rende critica la fase di avvio delle procedure e verosimilmente sposta al 2024 la reale messa in esercizio del progetto, con la piena operatività anche dei nuovi centri di facilitazione, l'affiancamento dei facilitatori, l'avvio dei tavoli di partenariato. Questo ha naturalmente ripercussioni sui target intermedi e finali.

RISPOSTA:

Regione del Veneto sta predisponendo un piano di rientro per ridefinire il target intermedio del 31/12/2023. Nella relazione di stato di avanzamento delle attività ogni aggregazione presenterà le problematiche relative alla realizzazione e concorderà con Regione un piano di rientro specifico.

22) Il target fissato a 800 cittadini unici per ogni CFD risulta essere già ora difficilmente perseguibile in considerazione dei tempi a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi, del finanziamento disponibile rispetto ai servizi di facilitazione e formazione obbligatoriamente richiesti

RISPOSTA:

Il target fissato è complessivo per ogni aggregazione, un centro può superare gli 800 cittadini unici oppure non raggiungerlo. L'importante è raggiungere il numero complessivo previsto dalla aggregazione.

23) Privacy: non avere ancora condiviso in maniera chiara le questioni legate al trattamento dei dati, in particolare relativamente ai ruoli ricoperti dagli enti coinvolti (DTD, RV, comuni) rende critica l'attuale fase di raccolta dei dati dei cittadini, con ulteriori ripercussioni sui target. È fondamentale chiarire insieme questo delicato aspetto

RISPOSTA:

Sono in corso le attività di un gruppo di lavoro misto composto da regioni e Dipartimento sul tema della privacy, gli esiti dei lavori saranno prontamente comunicati appena disponibili.