

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO  
PROTOCOLLO E ARCHIVIO DIGITALE

CITTA' DI  
VENEZIA



**Avviso pubblico per la co-progettazione ex art. 55 CTS**

**AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A  
COLLABORARE CON IL COMUNE DI VENEZIA  
NELLA CO- PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO “RETE  
DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE”**

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

**CIG B2A8542E28 CUP F79I24000070006**

**Progetto di massima**

Il presente progetto preliminare ha lo scopo di definire gli obiettivi generali e specifici della co-progettazione nonché le risorse messe a disposizione dall'Ente pubblico, in modo da orientare gli Enti proponenti alla predisposizione delle proposte progettuali che saranno valutate ai fini della scelta dei partner.

## **1 Premesse: motivazioni alla base del percorso di co-progettazione e contesto valoriale**

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 sul territorio, che metteranno gratuitamente a disposizione capitale umano per la formazione, accompagnato da un'adeguata strumentazione tecnologica a supporto.

## **2 Bisogni: il contesto amministrativo**

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.

In seguito con deliberazione di Giunta Regionale n. 1255 del 17/10/2023 ha autorizzato, in attuazione del Piano Operativo della Regione del Veneto approvato con DGR n. 1384/2022, nell'ambito della Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse 1) del Piano Nazionale Resilienza e Recupero (PNRR), ed in continuità con il percorso già avviato con DGR n. 364/2023, l'avvio della seconda fase del progetto "Rete di Servizi di Facilitazione Digitale" con ciò approvando il secondo avviso pubblico rivolto ai Comuni veneti, nell'ambito della Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse 1) del Piano Nazionale Resilienza e Recupero (PNRR) e relativi allegati n. 1255 del 17 ottobre 2023.

La Regione Veneto con decreto n. 10024 del 28/05/2024 di attuazione della DGR n. 1255 del 17/10/2023 ha provveduto alla contestuale assegnazione dei contributi con assunzione del relativo impegno di spesa a favore degli Enti beneficiari del secondo Avviso pubblico rivolto ai Comuni veneti relativo al Progetto "Rete di Servizi di Facilitazione Digitale". Annualità 2024 e 2025, tra cui il comune di Venezia

In conseguenza di ciò il Comune intende avviare una procedura ai sensi dell'art. 55 comma 3 del D.lgs. 117/2017 per l'individuazione di Enti del Terzo Settore per la co-progettazione e la realizzazione del progetto regionale "Rete di Servizi di Facilitazione Digitale" con utilizzo del fondo PNRR Missione 1 Componente 1 – Misura 1.7.2. "Centri di facilitazione digitale" – CUP F79I24000070006 - CIG: B2A8542E28.

### 3 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 Centri di Facilitazione (di seguito CdF) siano organizzati secondo il modello Hub&Spoke.

**Hub:** Come sede per l'HUB è stato individuato lo sportello dell'Anagrafe di Marghera. Questo HUB costituisce a sua volta un CdF digitale e contribuisce alla realizzazione e gestione del centro itinerante, in fase di costituzione.

**Spoke:** Centri di facilitazione digitale dove si forniscono servizi di assistenza digitale, si erogano corsi di formazione agli utenti e si raccolgono i dati di contatto degli utenti per l'acquisizione degli stessi sulla piattaforma nazionale "Facilita". Possono essere fisici o virtuali; ai fini di questo progetto sono n. 2 centri di facilitazione fissi, ubicati rispettivamente presso l'anagrafe di Mestre Centro e presso lo Sportello Urp di Terraferma (+ 1 Hub ) e n. 1 centro di facilitazione mobile.

Le attività che caratterizzano i CdF 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, i 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 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, coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personale. Nello specifico, le nozioni sono apprese 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 i 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.

#### **4 Obiettivi generali e vincoli di progetto**

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** di questo progetto sono:

- la programmazione, la gestione e la rendicontazione delle attività di formazione e di facilitazione da eseguirsi nei 4 Centri di Facilitazione Digitale o laddove si intercetti il bisogno di facilitazione nel territorio comunale;
- l'inclusione e la registrazione di almeno 3.200 cittadini unici (mediamente 800 per ogni CdF) raggiunti nel corso delle diverse attività, all'interno della piattaforma nazionale "Facilita";
- la rendicontazione delle attività nelle diverse piattaforme individuate dal progetto, secondo il cronoprogramma dato.

Indicativamente è da prevedersi il raggiungimento dei seguenti target:

- raggiungimento del 60% del target dei beneficiari (T1) al 31/12/2024;
- raggiungimento del 100% del target dei beneficiari (T2) al 31/12/2025.

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione, 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. Sono ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima fruizione da parte del target di riferimento.

## 5 Obiettivi specifici: interventi e attività richiesti all'ETS

### 5.1 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. Sarà attivata sulla scorta delle 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.

I CdF dovranno essere aperti per **almeno 15 ore settimanali**.

All'ETS sarà richiesto, in collaborazione con il Coordinatore del progetto, di organizzare e coordinare i centri di facilitazione digitale.

## 5.2 Il facilitatore digitale

I centri di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di **facilitatori digitali**. Si tratta di una figura che pertanto deve possedere le competenze necessarie e funzionali ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto, orientamento e formazione. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali, nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale e nella erogazione della formazione/consulenza.

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 a 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.

Il facilitatore dovrà essere individuato tra soggetti idonei; qualora fosse privo di parte delle competenze richieste può partecipare alla formazione prevista dal Dipartimento, dalla Regione del Veneto e dal progetto. La partecipazione all'intero percorso di formazione consentirà al Facilitatore di accedere ad una abilitazione specifica che ne certifica le competenze.

Il facilitatore, inoltre, potrà partecipare a tutte le attività di programmazione e coordinamento e alle ulteriori attività proposte nell'ambito della *community dei facilitatori nazionale*.

Saranno promosse sinergie con i dipendenti degli enti che erogano facilitazione digitale e con eventuali volontari.

## 5.3 Comunicazione

Il bando regionale prevede anche azioni di comunicazione del progetto e di coinvolgimento dell'utenza per raggiungere il target di utenza previsto 3.200 cittadini unici (800 per ogni CDF).

La Regione del Veneto, in qualità di Soggetto Attuatore, mette a disposizione dei soggetti sub attuatori (e pertanto ai partner di progetto), la strumentazione per l'immagine coordinata del progetto, pertanto strumenti di comunicazione (sito, struttura delle comunicazioni social, ecc..) da condividere e da utilizzare per la disseminazione delle informazioni top-down del progetto nonché

per la diffusione delle proposte e opportunità formative e di facilitazione del progetto a livello locale.

L'utilizzo dell'immagine coordinata è requisito essenziale per le campagne di comunicazione che dovranno accompagnare l'intera durata del progetto. La comunicazione del progetto è una azione assegnata all'ETS, che dovrà individuare un soggetto preposto alla stessa che si coordinerà con la l'AP del progetto per la raccolta dei contenuti periodici da veicolare.

In relazione alle attività di coinvolgimento, all'ETS si richiede di promuovere la partecipazione dei cittadini anche attraverso eventuali campagne di *engagement* mirato verso specifici target nonché attivare campagne specifiche di informazione peculiari quali ad esempio i cambi di residenza, il domicilio digitale, la registrazione della CIE nella app dedicata promuovendo al contempo l'utilizzo della piattaforma multicanale e metropolitana dei Servizi DIME.

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

#### 5.4 Assistenza Amministrativa

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

- raccolta e caricamento nella piattaforma FACILITA dei dati relativi ai Cittadini Unici raggiunti con le attività di facilitazione e formazione;
- collaborare alla predisposizione delle relazioni periodiche da presentare alla Regione Veneto su richiesta dell'AP;
- supporto alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria alla rendicontazione finanziaria nelle piattaforme SIU e REGIS secondo il cronoprogramma di progetto;
- 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.

#### 5.5 Coordinamento

L'ETS dovrà individuare un referente di progetto e comunicarlo all'AP prima dell'avvio delle attività. Tale referente dovrà coordinarsi con il RUP di progetto.

Al Referente di progetto sarà anche richiesto di collaborare per:

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

### 6 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 RUP di progetto; il responsabile di progetto dovrà coordinare anche il referente per la comunicazione ed il/i referente/i amministrativo/i nonché rendersi disponibile, qualora necessario, agli incontri con DTD e Regione del Veneto.

- almeno n. 4 (quattro) facilitatori digitali. 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, utilizzare gli con gli strumenti e interfacciarsi con il referente della comunicazione messi a disposizione a cura del soggetto attuatore;
- un referente amministrativo per la collaborazione nella gestione amministrativa dell'intero progetto, la redazione delle relazioni periodiche, la fornitura delle informazioni e dei documenti necessari all'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.

## 7 Sedi di erogazione dei servizi

Alcune sedi potrebbero cambiare nel corso di esecuzione del progetto.

n.	Denominazione	Indirizzo
1	Centro di Facilitazione Digitale di Marghera (Hub)	Ufficio Anagrafe di Marghera – Municipio di Marghera, Piazza Municipio 1 – 30175 Marghera - Venezia
2	Centro di Facilitazione Digitale di Mestre (Spoke 1)	Sportello Polifunzionale URP via Spalti 28 (ex-scuola Ticozzi) - 30174 Mestre - Venezia
3	Centro di Facilitazione Digitale di Mestre (Spoke 2)	Sede Centrale Anagrafe Mestre Via Palazzo 10 (complesso della Provvederia) - 30170 Mestre - Venezia

n.	Denominazione	Indirizzo
1	Centro di Facilitazione Itinerante collegato all'HUB di Marghera	Ufficio Anagrafe di Marghera – Municipio di Marghera, Piazza Municipio 1, 30175 Marghera Venezia

## 8 Trattamento dei dati personali

Ai sensi del regolamento della comunità europea 2016/679/UE del 27 aprile 2016 (RGPD), il comune di Venezia 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* ai sensi

dell'art. 28 del GDPR con apposito atto.

## **9 Occupazione del personale impiegato**

L'ETS selezionato si impegna ad assegnare con continuità il personale individuato nel progetto e a garantire che possieda 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 sarà adeguatamente incaricato al trattamento del dato dal Responsabile del Trattamento.

L'ETS selezionato e i suoi incaricati, nell'esecuzione del servizio, è tenuto agli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento dei pubblici dipendenti approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 314 del 10 ottobre 2018, come modificato con successivo atto n. 78 del 13 aprile 2023.

La violazione di tali obblighi attribuisce all'Amministrazione la facoltà, previo contraddittorio tra le parti, di risolvere la convenzione nel caso di gravità della violazione o reiterazione di violazioni.

## **10 Osservanza delle condizioni normative e contributive dei contratti collettivi di lavoro e vincoli trasversali**

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 sottoscrittrici 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 è tenuto a garantire il rispetto dei vincoli trasversali in tema di PNRR, in particolare in tema di gender gap, lavoro giovanile e DNSH.

## **11 Risorse disponibili**

Le risorse finanziarie messe a disposizione dal Comune per la co-progettazione, l'organizzazione e la gestione di servizi, interventi e opportunità ammontano a € 141.800,00.

Tali risorse costituiscono l'importo massimo rimborsabile per la gestione in partnership dei servizi e interventi oggetto di co-progettazione.

Oltre alle risorse messe a disposizione dall'amministrazione il progetto potrà essere finanziato anche con:

- a)** risorse messe a disposizione dai partner, anche in natura (ad esempio beni mobili ed immobili, arredi, attrezzature, beni strumentali, risorse umane aggiuntive, risorse finanziarie derivanti da fonti di propria pertinenza e destinate al progetto, quote di compartecipazione richieste ai beneficiari...);
- b)** risorse messe eventualmente a disposizione da partner di sostegno.

Il budget complessivo di progetto sarà quindi definito in sede di co-progettazione in relazione alle risorse effettivamente conferite dai partner, comprensive di valorizzazioni di beni immobili, arredi, attrezzature, beni strumentali e risorse umane aggiuntive.

Il comune di Venezia, quale beneficiario dei fondi, mette a disposizione della co-progettazione le risorse economiche derivanti da fondi PNRR Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse1) CUP F79I24000070006 – CIG B2A8542E28 per un totale di € **141.800,00** per la realizzazione delle attività individuate nel presente progetto preliminare e meglio definite al termine del processo di coprogettazione:

Ai fini del presente progetto si indicano le seguenti tipologie di spesa:

- **Formazione** a cui sono attribuibili i servizi indicati ai paragrafi 5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 5.6 ;
- **Comunicazione** a cui sono attribuibili i servizi indicati al paragrafo 5.3.

Per l'attività di Comunicazione potrà essere erogato un contributo massimo pari a € 30.400,00.

## **11 Contributo economico e pagamenti**

Il contributo economico (art. 12 L. 241/01990) è erogato a titolo di rimborso delle spese sostenute dal partner; sarà liquidato contro presentazione di nota di debito fuori campo IVA ai sensi dell'art. 2 comma 3 lettera a) del DPR 633/1972 e s.m.i. e di una relazione delle attività svolte con rendicontazione dei costi sostenuti per la gestione del servizio, suddivise per tipologia di spesa.

L'ETS selezionato emetterà le apposite note intestate al comune di Venezia, trasmesse alla PEC istituzionale dell'Ente proponente [albopretorio@pec.comune.venezia.it](mailto:albopretorio@pec.comune.venezia.it) con le scadenze concordate in sede di co-progettazione e stabilite nella Convenzione. L'Ente proponente procederà al pagamento delle note di debito per i costi sostenuti e documentati dall'ETS selezionato entro 30 gg dalla presentazione, previa verifica dell'adempimento regolare della prestazione (in termini quali- quantitativi) e della regolarità contributiva mediante richiesta del DURC.

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;
6. indicazione dettagliata dell'oggetto dell'attività prestata con specificazione della tipologia di spesa cui fa riferimento (Formazione/Comunicazione);
7. CUP F79I24000070006 – CIG B2A8542E28

## **12 Stipula della convenzione**

Il servizio oggetto della co-progettazione verrà assegnato all' ETS gestore tramite una convenzione

a conclusione del procedimento.

### 13 Monitoraggio verifica e valutazione

Per tutta la durata della convenzione, le attività concordate e definite durante la co- progettazione, saranno oggetto di una verifica trimestrale in cui si andrà a monitorare lo svolgimento delle attività nel rispetto del cronoprogramma definito, dei target da raggiungere e del budget a disposizione utilizzando in solido o alternativamente l'audizione di ogni referente coinvolto, i report mensili di realizzazione del target e la rendicontazione dei costi sostenuti.

A titolo di esempio, la documentazione potrebbe riportare:

- Una relazione descrittiva delle attività svolte (con materiale fotografico o altro utile alla descrizione);
- Una tabella di sintesi dove per ogni attività si indichino:
  - o Attività svolta
  - o Date degli incontri di formazione (su quale tematica) /numero di incontri di facilitazione (#incontri per CIE, #incontri per SPID, #incontri per PEC, ...);
  - o Facilitatori coinvolti;
  - o Ore dedicate (attività frontale + backoffice);
  - o Eventuali altre spese sostenute (es. stampe, ecc);
  - o Target raggiunto (CU);
  - o Impatto dell'attività sul progetto (Value proposition)
  - o Eventuali criticità riscontrate;
  - o Eventuali opportunità sfruttate;

La struttura della documentazione sarà oggetto di coprogettazione anche al fine di preconstituire le informazioni necessarie e sufficienti a rendicontare le attività in Regis/SIU.

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.

### 12 Durata del progetto

Le proposte progettuali oggetto dei lavori del tavolo avranno conclusione il 01/02/2026.