



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (P.N.R.R.)

Finanziato dall'Unione Europea – Next Generation EU

Intervento: Missione 1 - Componente 1 - Asse 1 - Misura 1.7.2

“Rete dei servizi di facilitazione digitale”

**AVVISO PUBBLICO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE FINALIZZATO  
ALL'INDIVIDUAZIONE DEI PUNTI DI FACILITAZIONE DIGITALE IN ATTUAZIONE DELLA MISURA 1.7.2. DEL  
P.N.R.R. RIVOLTO AI COMUNI DELLA REGIONE CAMPANIA**

**INDICE**

Articolo 1 – Contesto e finalità .....	2
Articolo 2 – Definizioni.....	3
Articolo 3 – Obiettivi del Progetto Regione Campania .....	4
Articolo 4 – Obiettivi dell'Avviso .....	5
Articolo 5 – Aspetti logistici e dotazioni dei Punti di facilitazione.....	6
Articolo 6 – Requisiti ed obblighi .....	7
Articolo 7 – Modalità e termini di partecipazione.....	8
Articolo 8 – Apertura dei punti di facilitazione .....	8
Articolo 9 – Criteri preferenziali per la individuazione punti di facilitazione .....	8
Articolo 10 - Informazioni sull'Avviso.....	9
Articolo 11 – Trattamento dei dati personali.....	9
Articolo 12 - Responsabile Unico del Progetto .....	10
Articolo 13 – Pubblicazione .....	10

## Articolo 1 – Contesto e finalità

Gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) devono essere accompagnati da interventi mirati allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese.

La carenza di competenze digitali nei diversi ambiti è uno dei principali limiti per lo sviluppo del Paese. Secondo i dati del DESI 2021 (Digital Economy and Society Index), l'Italia è terzultima in Europa nella dimensione del capitale umano. Solo il 42% delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede perlomeno competenze digitali di base (56% nell'UE) e solo il 22% dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (31% nell'UE).

All'interno del contesto nazionale, i dati del Rapporto ISTAT BES 2021 (Il benessere equo e sostenibile in Italia) evidenziano che la Regione Campania, nel 2019, si colloca agli ultimi posti per la diffusione di competenze digitali tra la sua popolazione con un indicatore (16,6) che è al di sotto del valore di riferimento per il Mezzogiorno (17,2).

L'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR prevede due interventi complementari che mirano a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del *"digital divide"*, rafforzando le competenze digitali dei cittadini:

1. lo sviluppo di una "Rete dei servizi di facilitazione digitale", con almeno tremila punti di facilitazione digitale attivi sul territorio in grado di raggiungere e formare due milioni di cittadini entro il 2026 (Misura 1.7.2);
2. la diffusione del "Servizio civile digitale", che coinvolgerà un network di giovani volontari con l'obiettivo di raggiungere e formare un milione di cittadini entro il 2026.

L'investimento 7, pertanto, attraverso l'azione sinergica di questi due interventi, già inclusi nel piano operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali, ha l'obiettivo di incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base coinvolgendo oltre tre milioni di persone entro il 2026, così da contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

L'obiettivo generale del progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale", di cui alla Misura 1.7.2, è accrescere le competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche.



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



L'iniziativa prevede attività formative per sviluppare maggiori competenze digitali nei cittadini affinché raggiungano il livello di base previsto dal modello europeo DigComp che definisce le competenze digitali minime richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere. Il fine ultimo è quello di consentire loro un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche.

## Articolo 2 – Definizioni

La Misura 1.7.2 del PNRR "Rete dei servizi di facilitazione digitale" prevede l'erogazione, all'interno di luoghi fisici appositamente individuati (punti di facilitazione), di servizi di facilitazione/formazione digitale attraverso il supporto di figure professionali specializzate (facilitatori digitali).

Ai fini del presente avviso, si forniscono di seguito le definizioni di dettaglio:

- a) **Punti di Facilitazione digitale:** sono punti di accesso fisici in cui viene erogata ai cittadini facilitazione/formazione - in presenza e online - finalizzata a ridurre il gap di competenze digitali e favorire l'inclusione. I punti di facilitazione digitale sono contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dalla Regione;
- b) **Facilitatore digitale:** figura funzionale a 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;
- c) **Servizi di facilitazione digitale:** le attività di facilitazione digitale sono declinate in tre tipologie di servizi:
  - 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.

Le tre tipologie 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.

### **Articolo 3 – Obiettivi del Progetto Regione Campania**

La Regione Campania, nell'ambito della complessa manovra di attivazione dei servizi di facilitazione digitale:

- ha siglato, in data 2.01.2023, un accordo ex art. 15 L. 241/1990, con l'Amministrazione Titolare (Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la Trasformazione Digitale, di seguito DTD), che ha conferito a Regione Campania il ruolo di Soggetto Attuatore, per la realizzazione della Misura 1.7.2 "Rete dei servizi di facilitazione Digitale", di cui costituisce parte integrante il Piano Operativo Regionale per l'attivazione dei servizi digitali, approvato con Delibera di G.R.C. n. 708/22022, divenendo soggetto attuatore della Misura 1.7.2;
- ha stipulato, in data 16.01.2024, con Fondazione IFEL Campania un accordo interistituzionale per l'attuazione della Misura 1.7.2 secondo le modalità attuative indicate nel Piano Operativo regionale, conferendo alla Fondazione il ruolo di soggetto sub-attuatore.

Il progetto regionale prevede il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- n. 347 punti di facilitazione digitale da attivare sul territorio regionale;
- n. 274.000 cittadini (di età minima di 18 anni) che abbiano fruito dei servizi dei punti di facilitazione digitale entro dicembre 2025.

Il Piano operativo regionale ha previsto che i punti di facilitazione siano attivati, preferibilmente, secondo la distribuzione territoriale riportata nella Tabella 1, in favore di soggetti/istituzioni che dispongano di locali idonei già dotati di un'infrastruttura adeguata, nonché di connettività.



Strutture/soggetti	N. punti in Campania	N. punti per provincia				
		AV	BN	CE	NA	SA
Università	35	2	2	4	23	4
Aziende sanitarie	17	2	2	2	9	2
Distretti sanitari	73	6	5	12	36	14
Camere di Commercio	4	1	-	1	1	1
Scuole/Istituti comprensivi	105	9	6	20	46	24
Istituti Tecnici Superiori (ITS)	16	2	2	1	9	2
Uffici postali	97	7	5	16	51	18
<b>TOTALE</b>	<b>347</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>54</b>	<b>182</b>	<b>61</b>

**Tabella 1** – Punti di facilitazione digitale: soggetti e strutture coinvolti e distribuzione territoriale per provincia

Si precisa che i soggetti fruitori finali delle attività del punto di facilitazione possono essere tutte le persone fisiche, anche non residenti in Campania, con l'unico vincolo di essere maggiorenni.

Nel corso dell'attuazione delle attività programmate e a seguito dell'apertura dei primi punti di facilitazione digitale in uno a quelli di Poste Italiane, è stata redatta una mappa georeferenziata che ha riconosciuto tutti i punti di facilitazione già attivi e quelli in programma di imminente apertura, con identificazione delle aree attualmente prive di copertura dei servizi di facilitazione digitale.

Alla luce di tale mappatura è emersa, pertanto, la necessità di estendere la platea dei soggetti ospitanti ai Comuni campani con popolazione compresa tra i 7.000 e i 55.000 abitanti. Tale avviso ha registrato piena adesione ma non è stato ancora raggiunto il target di progetto (n. 250 punti di facilitazione digitale).

Pertanto, si rende opportuno coinvolgere integralmente i Comuni campani, assegnando, in ogni caso, priorità ai Comuni che risultino privi di servizi digitali garantendo così una distribuzione strategica dei nuovi punti di facilitazione nelle aree che risultano prive di copertura, ai fini del raggiungimento degli obiettivi della Misura 1.7.2 PNRR.



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



#### Articolo 4 – Obiettivi dell'Avviso e soggetti destinatari

L'obiettivo del presente Avviso è acquisire da parte dei Comuni la manifestazione di interesse a mettere a disposizione, a titolo gratuito, i locali, come descritti all'articolo 5, indicando, tra le diverse sedi disponibili, quelle ove ubicarli, per l'attivazione di punti di facilitazione digitale.

Ogni soggetto potrà presentare una o più domande distinte, ciascuna per ogni differente locale da rendere disponibile.

#### Articolo 5 – Aspetti logistici e dotazioni dei Punti di facilitazione

##### 5.1 – Aspetti logistici

Da un punto di vista logistico, i **punti di facilitazione digitale**, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal DTD e dalla Regione, **devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità** in cui non siano presenti barriere architettoniche.

I locali da adibire a punto di facilitazione digitale dovranno possedere i seguenti requisiti:

- una superficie idonea ad ospitare individui e gruppi fino ad un massimo di 10/12 persone contemporaneamente;
- una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minimo 30 Mbps)

In caso di assenza di eventuale connettività wi/fi (guest) già disponibile nel locale, si informa che Regione Campania/ Ifel può dotare ciascun Punto di facilitazione di N. 1 Access point wi/fi, privo di SIM, che, secondo le indicazioni del Responsabile Sistemi Informativi del Comune, si colleghi alla rete del Comune per consentire la navigazione wi/fi agli utenti presenti nel locale.

##### 5.2 – Dotazioni fornite da Regione Campania

I punti di facilitazione dovranno essere adeguatamente attrezzati tecnologicamente e dotati di arredi per permettere lo svolgersi delle attività di facilitazione e di formazione verso i cittadini.

Ai sensi di quanto previsto dal Piano operativo regionale di attuazione della Misura 1.7.2., la Regione Campania renderà disponibili gli arredi necessari ad allestire i punti di facilitazione, ove ve ne sia la necessità, come pure le dotazioni digitali per i facilitatori contrattualizzati da Ifel che erogheranno le attività di formazione digitale.

La Regione Campania si riserva di valutare l'opportunità di garantire la sostenibilità del progetto oltre la scadenza temporale prevista dal PNRR (31.12.2025).

### **Articolo 6 – Requisiti ed obblighi**

I soggetti destinatari, per aderire al presente Avviso, dovranno indicare i locali, dotati degli aspetti logistici esplicitati all'articolo 5.1, che rendono disponibili, a titolo gratuito, come punti di facilitazione, specificando i seguenti requisiti:

- ubicazione (CAP, Comune, Indirizzo, Nome/numero edificio, Scala, Piano) del locale;
- attuale finalità di destinazione/ utilizzo del locale;
- superficie utile del locale (espressa in metri quadri),
- Nominativo e contatti di un referente del locale.
- Eventuale presenza di ascensore, barriere architettoniche, personale che presidia/vigila il locale
- Dettaglio delle dotazioni eventualmente già presenti nel locale (tipologia e quantità di arredi e attrezzature tecnologiche),
- Numero di punti rete presenti nel locale,
- Velocità di connessione internet garantita nel locale (espressa in Mbps – megabit per secondo, minimo 30 Mbps)
- Eventuale connettività wi/fi (guest) già disponibile nel locale (si informa che Regione Campania/ Ifel può dotare ciascun Punto di facilitazione di N. 1 Access point wi/fi, privo di SIM, che, secondo le indicazioni del Responsabile Sistemi Informativi del Comune, si colleghi alla rete del Comune per consentire la navigazione wi/fi agli utenti presenti nel locale)

Inoltre, i soggetti proponenti dovranno garantire:

- l'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal DTD e dalla Regione;
- la condivisione e la diffusione sui propri canali dei medesimi elementi distintivi della campagna di comunicazione che sarà definita da Regione Campania, rendendo disponibili i materiali informativi forniti;
- l'apertura dei locali adibiti a punto di facilitazione per almeno 24 ore settimanali ed almeno fino al 31.12.2025;



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



### **Articolo 7 – Modalità e termini di partecipazione**

I soggetti destinatari, che intendono aderire al presente Avviso con procedura a sportello, potranno presentare la propria manifestazione di interesse inviando il modulo allegato A al seguente indirizzo p.e.c. [digitalefacile.ifelcampania@pec.it](mailto:digitalefacile.ifelcampania@pec.it) e indicando nell'oggetto della p.e.c.: "PNRR 1.7.2 - Adesione punto facilitazione digitale (Manifestazione di interesse) – Comuni della Regione Campania".

E' possibile presentare la manifestazione di interesse dal 8 maggio 2025 fino alla chiusura che sarà disposta con Determina del Direttore Generale della Fondazione IFEL Campania.

### **Articolo 8 – Apertura dei punti di facilitazione**

L'apertura dei locali adibiti a punto di facilitazione dovrà essere prevista **per almeno 24 ore settimanali e almeno fino al 31 dicembre 2025**.

### **Articolo 9 – Valutazione persistenza interesse e criteri preferenziali**

La Fondazione IFEL Campania si riserva, sin da ora, la possibilità di valutare, all'atto della presentazione della manifestazione di interesse, la persistente necessità di garantire la copertura territoriale con l'apertura del punto di facilitazione digitale, in considerazione della evoluzione del Progetto.

Pertanto, si darà priorità ai Comuni che risultino privi di servizi digitali garantendo così una distribuzione strategica dei nuovi punti di facilitazione nelle aree che risultano prive di copertura, ai fini del raggiungimento degli obiettivi della Misura 1.7.2 PNRR.

Nell'ambito delle manifestazioni di interesse che perverranno, si terrà conto tra l'altro, ai fini dell'attivazione del punto di facilitazione digitale, dei seguenti criteri preferenziali:

- Disponibilità all'apertura pomeridiana del punto di facilitazione, per almeno un giorno infrasettimanale, specificando nella domanda una delle 2 fasce orarie, di seguito indicate:
  - fino alle ore 16:00;
  - anche oltre le 16:00;
- Contestuale o pregressa partecipazione ad altri progetti in tema di digitalizzazione della PA, con particolare riferimento alle misure PNRR specificamente destinate agli Enti Locali.





Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



#### **Articolo 10 - Informazioni sull'Avviso**

Il presente Avviso non costituisce nessun impegno giuridicamente vincolante per la Fondazione IFEL Campania che sarà libera di modificare, integrare, rinnovare, prorogare, sostituire o sospendere in qualsiasi momento la presente procedura.

#### **Articolo 11 – Trattamento dei dati personali**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Giunta Regionale della Regione Campania, rappresentata dal suo Presidente, con sede legale in via Santa Lucia n. 81 – 80132 – Napoli - Numero Verde 800.550.506. La Fondazione IFEL Campania, con sede legale Via Santa Lucia, n. 81 80132 Napoli- tel.: 08118901333 pec: [ifelcampania@pec.it](mailto:ifelcampania@pec.it), in qualità di soggetto sub attuatore, è stato nominato responsabile del trattamento ex art. 28 Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR). I dati saranno trattati secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, sicurezza e riservatezza. Il trattamento sarà svolto con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed i dati saranno trasmessi attraverso reti telematiche, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR, ad opera di soggetti appositamente incaricati. I dati saranno trattati per le finalità di gestione del presente avviso. La base legittima del trattamento è prevista ex art. 6, par. 1, lett. C ed E, nonché sulle previsioni dell'art. 2-ter del D.Lgs. 196/2003, modificato e integrato dal D. Lgs 101/2018. I dati non saranno diffusi e saranno trattati solo da responsabili del trattamento o da dipendenti, collaboratori e consulenti che hanno ricevuto specifiche ed adeguate istruzioni ed autorizzazioni. I dati potranno essere comunicati ad eventuali controinteressati in caso di istanza di accesso civico generalizzato ai sensi dell'articolo 5 comma 5 del D.Lgs. 33/2013. I dati personali saranno trattati per il tempo indispensabile al perseguimento delle finalità, fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio questioni afferenti alle attività di competenza dell'Ufficio. L'interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15-21 del Regolamento (UE) 2016/679 rivolgendosi al DPO ai seguenti contatti: e-mail: [dpo@regione.campania.it](mailto:dpo@regione.campania.it), pec: [dpo@pec.regione.campania.it](mailto:dpo@pec.regione.campania.it), tel. 081.796.5716 – 081.796.2227. È facoltà dell'interessato proporre reclamo motivato al Garante per la Protezione dei Dati Personali utilizzando i seguenti contatti: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it) / [urp@gpdp.it](mailto:urp@gpdp.it).



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



### **Articolo 12 - Responsabile Unico del Progetto**

Il Responsabile Unico del Progetto è l'Avv. Annapaola Voto, Direttore Generale IFEL Campania, indirizzo e-mail: [digit@ifelcampania.it](mailto:digit@ifelcampania.it).

### **Articolo 13 – Pubblicazione**

Il presente avviso verrà pubblicato sul Portale istituzionale di IFEL Campania (<https://www.ifelcampania.it>) e nella sezione amministrazione trasparente ([https://www.ifelcampania.it/amministrazione\\_trasparente](https://www.ifelcampania.it/amministrazione_trasparente)), e su qualunque altra piattaforma digitale affinché possa avere massima diffusione.