

LOGO REGIONE

AL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY

Direzione generale consumatori e mercato

Divisione IV – Politiche, normativa e progetti nazionali ed europei per i consumatori. Cooperazione amministrativa europea.

PEC: dgcm.div04@pec.mimit.gov.it

**AVVISO PUBBLICO 29 novembre 2024
RIVOLTO ALLE REGIONI PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI
CONSUMATORI ADULTI E DEI VULNERABILI**

Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388.
D.M. 6 maggio 2022, Art. 4, comma 1 – D.M. 31 luglio 2024, Art. 4, comma 1 – D.D. 14
febbraio 2025

PIANO DI DETTAGLIO TECNICO OPERATIVO aggiornato
rispetto al piano generale di formazione e informazione trasmesso, tenuto conto
della nota ministeriale di ammissione provvisoria

REGIONE Lombardia

La presente dichiarazione è prodotta ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47
del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

Il sottoscritto: Carlo Bianchessi			
Telefono	Cellulare	E-MAIL	PEC
02/67654249	+39335487567	Carlo_bianchessi@regione.lombardia.it	Sviluppo_economico@pec.regione.lombardia.it

in qualità di Responsabile regionale

Ufficio: Competitività e Sostenibilità di imprese, ecosistemi, filiere e rapporti istituzionali		
Regione: Lombardia	Codice fiscale: 80050050154	
Via e N° civico: Piazza città di Lombardia 1	CAP: 20124	CITTÀ: MILANO
Telefono: 02/6765249	E-MAIL: CARLO_BIANCHESSI@REGIONE.LOMBARDIA.IT	PEC: SVILUPPO_ECONOMICO@PEC.REGIONE.LOMBARDIA.IT

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base

di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

DICHIARA

1. che le risorse ammesse provvisoriamente a contributo pari ad euro 288.949,45, comunicate con nota ministeriale prot. N 19518 del 18/12/2024, sono destinate dalla Regione alla realizzazione delle seguenti attività (*in linea con quanto indicato nella manifestazione di interesse*) da effettuare anche in raccordo con gli uffici regionali che si occupano della realizzazione della misura 1.7.2 del PNRR in materia di educazione digitale

ATTIVITÀ	Importo richiesto (in sede di proposta)	Importo rimodulato (nei limiti delle risorse ammesse provvisoriamente)
Attività di sensibilizzazione dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili rispetto l'importanza dell'uso del digitale, in generale ed in particolare nei rapporti di consumo anche mediante l'ideazione, la realizzazione ed erogazione di contenuti formativi	€ 20.000	€ 106.172,77
Formazione specifica dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili, anche mediante l'erogazione di contenuti formativi, di eventi di formazione	€ 240.000	€ 88.473,68
Formazione specifica dei responsabili ed operatori degli sportelli individuati dalla Regione nell'ambito della rete di cui all'art. 7 del DM. 31 luglio 2024	€ 30.000	€ 22.875,66
Attività di informazione, per diffondere le attività del progetto, le opportunità formative offerte, l'esistenza degli sportelli di assistenza digitale e gli eventi per il pubblico.	€ 60.000	€ 71.427,34
Contributo totale	€ 350.000	€ 288.949,45

Esclusivamente per la Regione Toscana coordinatrice: Attività di coordinamento	€
---	---------

2. **Prospetto delle spese totali a valere sul solo contributo ministeriale (con esclusione di eventuale cofinanziamento)**

Avviso Art. 6	Descrizione della spesa	Spese preventivate
a	Attrezzature compreso l'eventuale noleggio, anche mediante locazione finanziaria, di beni esclusivamente per il periodo di effettiva utilizzazione, piattaforme per l'e-learning, ecc.	€ 32.555,45

b	Servizi connessi con l'organizzazione delle attività di sensibilizzazione, formazione e informazione compresi i compensi per docenti/tutor. Tutte le attività devono essere debitamente comprovate da documenti relativi al procedimento di individuazione dei soggetti incaricati, cv attestanti le competenze dei docenti/tutor individuati, conferimenti di incarico, evidenza delle ore prestate	€ 156.926,37
c	Personale dipendente adeguatamente formato dei soggetti attuatori, ove individuati dalle Regioni, adibito alle attività di formazione ai consumatori	€ 42.357,58
d	Spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117 per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore, dedicati al progetto	€ 57.110,05
TOTALE a+b+c+d		€ 288.949,45

3. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
TOTALE	

4. che sono state effettuate le eventuali seguenti forme di consultazione con le associazioni dei consumatori regionali:

X con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: Verbale Seduta CRCU del 24 febbraio 2025

☐ sono state adottate forme alternative di consultazione (specificare in caso di assenza di legge regionale che disciplina il riconoscimento delle associazioni) le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi:
.....

5. che il presente Piano di dettaglio tecnico-operativo è stato approvato dalla Regione con atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: DGR XII/
6. che si impegna a trasmettere tempestivamente la comunicazione di avvio delle attività e comunque entro il primo semestre 2025 mediante trasmissione del Mod. A (ex art. 12 co. 2 D.D. 14/02/2025) unitamente alla richiesta di erogazione della seconda quota;
7. che sarà effettuato, a cura della Regione, il monitoraggio delle attività svolte e dei costi sostenuti utilizzando il Mod. 3bis che sarà trasmesso alla Direzione entro il 30 settembre 2025 (ex. Art. 11 co. 2 D.D. 14/02/2025);
8. che le attività saranno ultimate entro 31/05/2026. e rendicontate entro il 20 novembre 2026 (ex Art. 12 co. 4 D.D. 14/02/2025);
9. che, ai sensi dell'art. 5 dell'Avviso competenze digitali, le attività proposte avranno una

durata complessiva non inferiore rispetto alle attività degli sportelli della Rete regionale di cui al D.D. 14/02/2025;

10. Dettagliare, ai fini del monitoraggio e della rendicontazione, le modalità e le tipologie di verifica che la Regione intende effettuare circa la pertinenza, congruità e conformità alle disposizioni dell'Avviso competenze digitali e del Decreto 14/02/2025 delle spese sostenute dai soggetti attuatori/gestori

Regione procederà alla validazione delle spese sostenute e della relativa documentazione a corredo a scadenze prefissate e definite nell'apposita convenzione stipulata con le associazioni consumatori/utenti, inoltre anche mediante controlli in loco si procederà a verificare i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi previsti.

11. Dettagliare le modalità e le tipologie di verifica che la Regione intende effettuare per assicurare la regolare realizzazione del presente Piano

- *Verifiche documentali*
- *Eventuali verifiche in loco*

12. Complementarità e sinergie con altre attività

Attraverso il raccordo con le strutture regionali competenti in materia di formazione si proporrà ad ogni associazione la formazione di un soggetto nell'ambito delle competenze di facilitazione digitale ex azione 1.7.2 PNRR

13. Attività di coordinamento e previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione (incluse le attività di coordinamento funzionale ed operativo con la Regione Toscana coordinatrice)

//

14. ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE

(Ripetere i punti da 14.1 a 14.5 per ogni singola linea di attività individuata nella tabella di cui al punto 1 del presente Piano)

14.1 Linea di attività: Attività di sensibilizzazione cittadini/consumatori

14.2 Durata dell'iniziativa

Data inizio prevista	Data fine prevista	Durata (mesi)
01 aprile 2025	31 maggio 2026	14

14.3 Soggetti attuatori e relativi importi

(con i soggetti attuatori dovranno essere sottoscritte regolari convenzioni ai fini dell'ammissibilità delle spese)

Soggetti attuatori	Importo contributo previsto
ASSOUTENTI	€ 8.500,00
CASA DEL CONSUMATORE	€ 16.115,54
CODACONS	€ 9.000,00
MDC	€ 5.000,00
CODICI	€ 7.867,28
CITTADINANZATTIVA	€ 1.500,00
LEGA CONSUMATORI	€ 6.135,76
UDICON	€ 9.000,00
AICON	€ 7.000,00
CONFCONSUMATORI	€ 5.000,00
ADICONSUM	€ 12.255,88
MC NCRL	€ 16.226,88
FEDERCONSUMATORI	€ 2.571,43

14.4 Descrizione delle attività da realizzare

Descrizione

Sarà prevista la realizzazione di moduli formativi per migliorare le competenze digitali dei cittadini consumatori adulti e soggetti vulnerabili. Saranno realizzati dei moduli specifici per i servizi della Regione come, ad esempio, il Servizio Sanitario Regionale creando dei moduli formativi che saranno poi utilizzati per la formazione degli operatori delle Associazioni di Consumatori partner, che a loro volta poi trasferiranno queste conoscenze sui consumatori.

I moduli creati saranno integrati anche con quelli già presenti sul sito Digitalmentis.

Sarà prevista l'organizzazione di incontri di sensibilizzazione dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili rispetto l'importanza dell'uso del digitale, in generale ed in particolare nei rapporti di consumo con l'utilizzo dei moduli formativi creati o già presenti in Digitalmentis

Obiettivo

aumentare la consapevolezza dei cittadini sui benefici e i rischi del digitale, migliorando la loro capacità di utilizzare strumenti digitali in modo sicuro ed efficace.

Azioni previste:

- Creazione di moduli formativi digitali (registrazione di webinar, videopillole, podcast, guide digitali).
- Produzione di guide digitali su temi chiave come:
- Uso consapevole di PC e smartphone.
- Sicurezza online e protezione dei dati personali.
- Utilizzo dei social network in sicurezza.

- Acquisti online e riconoscimento delle truffe digitali.
- Comunicazione con la Pubblica Amministrazione (SPID, CIE, pagamenti digitali).
- Redazione di articoli informativi su blog e siti di settore.
- Indicatori e risultati attesi:
- moduli formativi realizzati e distribuiti.
- guide digitali accessibili ai consumatori.
- articoli pubblicati su temi legati alla digitalizzazione e alla sicurezza online.

14.5 Tempistiche progettuali

Attività	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14
Moduli formativi														
Incontri informativi														

14.6 Linea di attività: Formazione specifica dei cittadini/consumatori

14.7 Durata dell'iniziativa

Data inizio prevista	Data fine prevista	Durata (mesi)
01 aprile 2025	31 maggio 2026	14

14.8 Soggetti attuatori e relativi importi

(con i soggetti attuatori dovranno essere sottoscritte regolari convenzioni ai fini dell'ammissibilità delle spese)

Soggetti attuatori	Importo contributo previsto
ASSOUTENTI	€ 9.615,54
CASA DEL CONSUMATORE	€ 0,00
CODACONS	€ 5.115,54
MDC	€ 7.115,54
CODICI	€ 9.608,26
CITTADINANZATTIVA	€ 0,00
LEGA CONSUMATORI	€ 8.708,26
UDICON	€ 13.000,00
AICON	€ 8.115,54
CONFCONSUMATORI	€ 5.071,00
ADICONSUM	€ 2.971,00
MC NCRL	€ 0,00
FEDERCONSUMATORI	€ 10.000,00

14.9 Descrizione delle attività da realizzare

--

Descrizione

Sarà prevista la realizzazione di eventi di formazione specifica che coinvolgeranno i cittadini. Gli eventi di formazione saranno finalizzati allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini/consumatori.

Obiettivo

- garantire il possesso di un set di competenze minime per accedere alla rete ed operare in sicurezza utilizzando gli strumenti digitali;
- promuovere il digitale nella vita del cittadino, approfondendo gli aspetti etici, educativi e partecipativi connessi al digitale;
- promozione dei servizi online di interesse pubblico a partire dai sistemi di autenticazione quali SPID o CIE, al fascicolo sanitario elettronico e altri

Azioni previste:

- Organizzazione di 4 eventi formativi in luoghi di aggregazione come municipi, teatri, centri anziani.
- Coinvolgimento di esperti e docenti per spiegare l'uso delle tecnologie digitali nei contesti quotidiani.
- Indicatori e risultati attesi:
- Numero di cittadini agli eventi formativi.
- Documentazione fotografica e report sull'andamento degli eventi

14.10 Tempistiche progettuali

Attività'	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M1 0	M1 1	M1 2	M1 3	M1 4
Organizzazione e eventi formativi														
Realizzazione eventi formativi														

14.11 Linea di attività: Formazione specifica dei responsabili ed operatori**14.12 Durata dell'iniziativa**

Data inizio prevista	Data fine prevista	Durata (mesi)
01 aprile 2025	31 maggio 2026	14

14.13 Soggetti attuatori e relativi importi

Soggetti attuatori	Importo contribuito previsto
ASSOUTENTI	€ 0,00
CASA DEL CONSUMATORE	€ 0,00
CODACONS	€ 0,00
MDC	€ 1.000,00
CODICI	€ 0,00
CITTADINANZATTIVA	€ 9.153,00
LEGA CONSUMATORI	€ 2.135,76
UDICON	€ 0,00
AICON	€ 0,00
CONFCONSUMATORI	€ 1.084,45
ADICONSUM	€ 7.000,00
MC	€ 5.000,00
FEDERCONSUMATORI	€ 6.655,45

14.14 Descrizione delle attività da realizzare

<p>Descrizione</p> <p>Sarà prevista la realizzazione di corsi di formazione per formare almeno un responsabili/operatori per associazioni di consumatori.</p> <p>La formazione sarà effettuata on line su piattaforma Digitalmentis o Repubblica digitale per consentire ai formati di ricevere un attestato che comprovi la formazione fatta.</p> <p>Oltre a questa formazione sarà prevista una formazione specifica realizzata appositamente dalle associazioni dei consumatori su servizi digitali specifici della Regione e non presenti sulle piattaforme sopra menzionate.</p> <p>Obiettivo</p> <p>Migliorare le competenze del personale che opera negli sportelli di supporto ai cittadini.</p> <p>Azioni previste:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formazione specifica per operatori e responsabili degli sportelli digitali. Erogazione di attestati di formazione per certificare le competenze acquisite. Indicatori e risultati attesi: numero di operatori formati con attestati riconosciuti.
--

14.15 Tempistiche progettuali

Attività	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14
Formazione responsabili associazioni														
Formazione operatori di sportello														

--

14.16 Linea di attività: Attività di informazione per diffondere le attività del progetto

14.17 Durata dell'iniziativa

Data inizio prevista	Data fine prevista	Durata (mesi)
01 aprile 2025	31 maggio 2026	14

14.18 Soggetti attuatori e relativi importi

(con i soggetti attuatori dovranno essere sottoscritte regolari convenzioni ai fini dell'ammissibilità delle spese)

Soggetti attuatori	Importo contribuito previsto
ASSOUTENTI	€ 3.000,00
CASA DEL CONSUMATORE	€ 5.000,00
CODACONS	€ 7.000,00
MDC	€ 8.000,00
CODICI	€ 3.640,00
CITTADINANZATTIVA	€ 10.462,54
LEGA CONSUMATORI	€ 4.135,76
UDICON	€ 9.117,61
AICON	€ 6.000,00
CONFCONSUMATORI	€ 11.071,43
ADICONSUM	€ 0,00
MC	€ 1.000,00
FEDERCONSUMATORI	€ 3.000,00

14.19 Descrizione delle attività da realizzare

Descrizione

Questa attività ha lo scopo di **diffondere le informazioni** relative al progetto, sensibilizzare il pubblico sui temi della digitalizzazione e garantire che il maggior numero possibile di cittadini, in particolare quelli appartenenti a fasce vulnerabili, possano accedere alle opportunità formative offerte.

L'attività di informazione e diffusione è fondamentale per **creare consapevolezza, promuovere la partecipazione agli eventi formativi e garantire la massima trasparenza delle iniziative realizzate.**

Obiettivo

Promuovere le iniziative attraverso canali di comunicazione digitale e tradizionali.

Azioni previste:

- Creazione di una campagna social media con post informativi.

- Pubblicazione di newsletter per aggiornare il pubblico sulle iniziative.
- Produzione di materiali informativi (brochure, volantini) in formato cartaceo e digitale.
- Diffusione del progetto tramite articoli su stampa.

Indicatori e risultati attesi:

- Report delle visualizzazioni e interazioni sui social.
- Copia della documentazione informativa distribuita.

14.20 Tempistiche progettuali

Attività	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14
Campagna comunicativa digitale														
Produzione materiale cartaceo														
Campagna comunicativa cartacea														

14.21 Risultati previsti in termini quantitativi e qualitativi

Linea di Attività	Indicatori	Risultati previsti (specificare unità di misura)	Descrizione	Documentazione a supporto
Attività di sensibilizzazione dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili rispetto all'importanza dell'uso del digitale, in generale ed in particolare nei rapporti di consumo anche mediante l'ideazione, la realizzazione ed erogazione di contenuti formativi	N. moduli formativi realizzati (ad. Es. registrazione webinar, videopillola, podcast ecc.) N. moduli formativi erogati (es. trasmissione webinar, evento formativo live ecc.); n. fruitori contenuti digitali	4 50	Saranno realizzati moduli specifici su tematiche di interesse regionale come ad esempio: Fascicolo sanitario, Bollo auto, Trasporti locali, CORECOM e integrati con i moduli già presenti su digitalmentis	Moduli formativi realizzati Moduli formativi erogati
Formazione specifica dei cittadini/consumatori adulti e soggetti vulnerabili, anche mediante l'erogazione di contenuti formativi, di eventi di formazione	N. eventi di formazione realizzati per la popolazione N. cittadini partecipanti a corsi/eventi di formazione	30 600	Corsi di formazione in luoghi di aggregazione o presso le sedi Delle associazioni di consumatori prediligendo un target di adulti e soggetti vulnerabili	Documentazione relativa all'evento, all'organizzazione del corso, opuscoli, ecc. Elenchi partecipanti, altro
Formazione specifica dei responsabili ed operatori degli sportelli individuati dalla Regione nell'ambito della rete	N. responsabili ed operatori formati	25	Saranno organizzati almeno 20 corsi di formazione preferibilmente on	Attestati di formazione

di cui all'art. 7 del DM. 31 luglio 2024	N. attestati di formazione conseguiti dai responsabili N. attestati di formazione conseguiti dagli operatori/totale operatori	1 attestato per soggetto attuatore 12 attestati	line per la formazione dei responsabili e degli operatori delle associazioni che dovranno poi condurre i corsi di formazione ai consumatori	
Attività di informazione, per diffondere le attività del progetto, le opportunità formative offerte, l'esistenza degli sportelli di assistenza digitale e gli eventi per il pubblico.	N. post sui social media N. newsletter N. inserzioni su stampa N. materiale informativo realizzato in formato cartaceo e digitale N. prodotti informativi realizzati Distribuzione materiale prodotto	200 10 50 comunicati stampa 5 0 10.000 copie/visualizzazioni	Verrà realizzata una campagna informativa promossa e condotta dalle associazioni di consumatori partner con una comunicazione multicanale utilizzando tutti gli strumenti già in uso alle associazioni. Possibili anche le collaborazioni con gli enti locali per la Promozione degli eventi formativi sul territorio.	Analytics Report Materiale informativo cartaceo Materiale informativo digitale Ritagli stampa Copia materiale prodotto

Luogo e data	
---------------------	--

Firmato digitalmente dal Responsabile regionale

(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)