Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

PROGRAMMA QUADRO
DI "SERVIZIO CIVILE DIGITALE"

1. PREMESSA

Il Programma quadro del "*Servizio civile digitale*" (SCD) si sviluppa in attuazione di quanto previsto dal Protocollo tra il Ministro per lo sport e i giovani e il Sottosegretario di Stato all'innovazione tecnologica e transizione digitale sottoscritto in data 14 novembre 2025, che si avvalgono del Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) e il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale (DPGSCU), nel rispetto dei propri fini istituzionali, per la realizzazione del "*Servizio civile digitale*", valorizzando l'istituto del Servizio civile universale, come disciplinato dal decreto legislativo n. 40/2017, quale strumento di promozione dei valori fondativi della Repubblica.

La suddetta iniziativa si propone di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia nazionale per le competenze digitali, e di produrre un impatto positivo sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con altri interventi previsti dalla stessa Strategia.

2. CONTESTO GENERALE

Il Programma quadro del "*Servizio civile digitale*" si inserisce nel contesto generale della Strategia nazionale per le competenze digitali e del relativo Piano Operativo elaborati nel quadro dell'iniziativa "Repubblica Digitale", fondata sull'assunto che la trasformazione digitale del Paese non può prescindere dalla contestuale crescita e diffusione della cultura digitale.

La prima annualità di sperimentazione del "*Servizio civile digitale*" si è sviluppata in attuazione di quanto previsto dal Protocollo d'intesa sottoscritto in data 9 dicembre 2020 tra il DTD e il DPGSCU.

La sperimentazione è proseguita in attuazione dell'Accordo ex art. 15, legge 7 agosto 1990, n. 241, siglato in data 14 dicembre 2021, tra il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale e il Dipartimento per la trasformazione digitale, volto a favorire iniziative che accrescano le capacità e le competenze digitali nell'ambito dell'investimento 1.7 "Competenze digitali di base" della Missione 1 - Componente 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), valorizzando l'istituto del servizio civile universale.

Nell'ambito del PNRR, il SCD è stato finanziato per tre cicli (2022-24) con 60 milioni di euro. L'iniziativa ha previsto l'attivazione di almeno 8.300 operatori volontari e oltre 100 enti per servizi di facilitazione.

Nell'attuazione del programma quadro, tutti i giovani in possesso dei requisiti di partecipazione previsti dall'attuale normativa di riferimento (art. 14 del decreto legislativo n. 40/2017) potranno chiedere di prendere parte ai progetti presentati dagli Enti di servizio civile universale. I giovani potranno candidarsi allo specifico bando di selezione che sarà emanato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

In questo quadro, il servizio civile può contribuire allo sviluppo del capitale umano e incidere anche sull'effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali. Il "*Servizio civile digitale*" si configura pienamente come un investimento nell'istruzione e nelle competenze e ha nelle proprie potenzialità la capacità di produrre risultati fortemente significativi in termini di coesione sociale e territoriale.

I giovani operatori volontari di servizio civile compiono un percorso di crescita e formazione volto a sviluppare un maggior senso civico, una migliore percezione dei valori democratici e un rafforzamento delle proprie competenze di cittadinanza attiva.

In un processo formativo/educativo non formale, qual è il servizio civile, cresce un cittadino migliore, attivo, consapevole dei suoi diritti e cosciente dei suoi doveri verso la collettività, in grado di relazionarsi con le istituzioni in modo corretto e nel pieno rispetto delle regole democratiche, con maggiori competenze e abilità spendibili anche in termini di occupabilità.

Il Servizio civile rappresenta, inoltre, una leva per l'inclusione sociale, sia attraverso gli Enti che realizzano programmi e progetti, sia attraverso gli stessi giovani operatori volontari.

3. FINALITÀ

Nel rispetto di quanto previsto dal Piano triennale 2023-2025 per la programmazione del Servizio civile universale, il presente programma quadro è finalizzato allo sviluppo dei seguenti obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile, che sono alla base del Servizio civile universale:

N. GOAL	DESCRIZIONE PROGRAMMA DI AZIONE GLOBALE
Goal 4: Istruzione di qualità	fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
Goal 10: Ridurre le disuguaglianze	ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

Il Programma quadro si inserisce nell'ambito di azione individuato dal Piano triennale citato, riferimento al "*rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*".

I programmi di intervento presentati dagli Enti iscritti all'Albo di Servizio civile universale nell'ambito del presente Programma quadro dovranno essere finalizzati a:

a) rafforzare le competenze digitali e il capitale culturale degli operatori volontari partecipanti, in particolare le competenze relative alla figura del "facilitatore digitale", figura chiave per l'efficace dispiegamento di **interventi di inclusione digitale**, ivi compresi quelli **legati alla diffusione e all'utilizzo attivo della Carta di Identità Elettronica (CIE)** come strumento di identità digitale ai sensi del Regolamento UE 910/2014;
b) promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di "facilitazione digitale" e di percorsi educativi, con **particolare attenzione alla diffusione dell'uso della CIE**;
c) sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza.

I giovani operatori volontari, che saranno selezionati per svolgere il "*Servizio civile digitale*", andando a ricoprire il ruolo di "facilitatori digitali", potranno contribuire con il loro operato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso consapevole e responsabile

delle nuove tecnologie, nonché promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti.

4. RISULTATI ATTESI

In questo contesto, il Programma quadro è finalizzato a diffondere un approccio consapevole alla realtà digitale, secondo quanto indicato nella Strategia nazionale per le competenze digitali; ogni sforzo profuso nella digitalizzazione dei servizi pubblici e nell'educazione digitale è mirato al maggior benessere del cittadino e, d'altra parte, la diffusione delle competenze digitali in ogni fascia di popolazione, con particolare attenzione alle fasce più fragili, diventa, tra l'altro, lo strumento abilitante della collaborazione tra amministrazione, società e cittadino.

Creare le condizioni per la crescita sociale attraverso la diffusione di una vera cultura digitale è uno dei presupposti per garantire una partecipazione attiva e informata alle attività pubbliche. È inoltre di stimolo alla creazione di un ciclo virtuoso di generazione di un'accresciuta domanda capace che, a sua volta, stimola un'offerta innovativa e qualificata di servizi. Tale ciclo virtuoso ha il duplice effetto di garantire trasparenza e accessibilità alle informazioni delle amministrazioni e di assicurare al cittadino la possibilità di conoscere, controllare e valutare l'operato della macchina pubblica e di tutti gli enti che ad essa, a vario titolo, partecipano con la propria attività. Questi aspetti sono alla base del patto sociale e diventano la condizione grazie alla quale vengono messe a sistema la partecipazione e la collaborazione attiva della cittadinanza.

Il Programma in questo senso ha la possibilità di incidere su diverse "categorie" di cittadini: in primis – come beneficiari diretti – gli operatori volontari e gli utenti che fruiscono del servizio, dell'assistenza o del percorso formativo, ma anche – indirettamente – gli operatori dell'Ente di servizio civile o altri attori rilevanti.

Non da ultimo, la presenza di punti di "facilitazione digitale" presso l'ente potrà fungere anche da "osservatorio" privilegiato del fenomeno del *digital divide* a livello di cittadino. L'osservazione sul campo e la raccolta e analisi di dati, sia quantitativi che qualitativi, possono costituire il punto di partenza per la pianificazione di ulteriori e più mirate linee di sviluppo del programma di contrasto al *digital divide*, destinato a toccare vari ambiti dell'amministrazione della cosa pubblica.

Il Programma quadro si prefigge, dunque, di promuovere un'effettiva partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e della comunità locale, al fine di avvalersi, attraverso l'uso di strumenti digitali, delle opportunità e delle informazioni necessarie ad esercitare i propri diritti e a promuovere forme di

dialogo tra le fasce sociali e le diverse generazioni. I cittadini, posti nelle condizioni di poter utilizzare in maniera corretta e completa i servizi digitali erogati dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti che operano sul territorio, concorreranno, tra le altre cose, a incrementare l'efficacia dell'azione amministrativa e un razionale utilizzo delle risorse pubbliche.

Il Programma quadro prevede altresì l'applicazione dei seguenti strumenti a disposizione del sistema di servizio civile universale, consolidati e potenziati dalla riforma dell'istituto, in particolare: la possibilità per gli Enti proponenti di creare sinergie con altri Enti titolari, vicini o complementari per dare funzionalità alla programmazione, alle reti con soggetti non iscritti all'Albo del Servizio civile universale e all'individuazione di Enti partner con specifiche competenze ed esperienze nel campo della formazione e dell'alfabetizzazione digitale. Gli enti potranno mettere in atto misure per favorire la partecipazione al Servizio civile universale dei giovani con minori opportunità e potranno proporre, per la durata massima di tre mesi, un tutoraggio che possa anche facilitare l'accesso al mercato del lavoro.

Tali strumenti possono essere impiegati dagli Enti nell'ambito del "*Servizio civile digitale*" nell'ottica di favorire i servizi di prossimità e mettere ulteriormente in rete le azioni presenti sul territorio, valorizzando anche le sinergie tra Enti di servizio civile universale che operano in settori differenti.

5. TERMINI DI ADESIONE

Possono aderire al presente Programma quadro del "*Servizio civile digitale*" tutti gli Enti iscritti all'Albo del servizio civile universale.

Ciascun Ente aderente può presentare uno o più programmi di intervento, in risposta allo specifico Avviso pubblicato dal Dipartimento delle politiche giovanili e servizio civile universale, facendo riferimento alle vigenti Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale e dei criteri e modalità di valutazione degli stessi adottate con apposita Circolare del Capo del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale e alla *Guida alla redazione dei programmi per l'impiego di operatori volontari di servizio civile in Italia nell'ambito del programma quadro del "Servizio civile digitale".*

Come stabilito dal Piano triennale di programmazione 2023-2025, l'ente titolare può avere finanziati posti per un numero non superiore al 10% di quelli finanziabili per specifico Avviso (ovvero nel caso specifico la "Sezione SCD – Servizio civile digitale" dell'Avviso).

Ogni programma di intervento deve essere coerente con le linee di indirizzo del presente Programma quadro e con la programmazione triennale del servizio civile universale, facendo esplicito riferimento all'obiettivo *d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti* (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030) o all'obiettivo *f) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni* (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030), ovvero ad entrambi, e all'ambito di azione *f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*.

Possono essere selezionati i "settori" e le "aree di intervento" di servizio civile ritenuti più adatti in base alle caratteristiche del programma d'intervento specifico e dei relativi progetti.

Il programma, che si svilupperà in progetti, potrà prevedere un impiego complessivo di operatori volontari che andrà da un minimo di 12 a un massimo di:

- 50 operatori volontari in caso di programma d'intervento su territorio regionale/di provincia autonoma oppure di più province o città metropolitane della stessa regione;
- 100 operatori volontari in caso di programma d'intervento sul territorio interregionale.

Ciascun progetto che compone il programma deve avere un minimo di 4 operatori volontari.

Gli Enti non accreditati all'Albo del servizio civile universale potranno partecipare con accordi di rete (a livello di programma) o di partner (a livello progettuale) accordandosi con un ente già iscritto all'Albo del Servizio civile universale che a sua volta intende presentare un programma di intervento specifico di "*Servizio civile digitale*".

Gli Enti aderenti dovranno essere dotati della infrastruttura tecnologica utile alla gestione e al monitoraggio dell'attuazione del proprio programma di intervento e dei progetti ad esso connessi presentati in relazione alla tipologia del servizio e delle attività proposte, in conformità a quanto specificato nei paragrafi a seguire e in particolare con riferimento agli adempimenti previsti per l'utilizzo e l'alimentazione sistematica del sistema di monitoraggio centrale, come descritto al paragrafo 8.

Per favorire l'adesione degli Enti al Programma quadro, sarà garantita la massima diffusione delle informazioni *on line* al fine di illustrare in dettaglio l'iniziativa e mettere a disposizione dati e strumenti utili per la fase progettuale a chi è interessato a presentare un programma di intervento.

6. ATTIVITA' PREVISTE

I programmi presentati dagli Enti, nel rispetto degli obiettivi dell'Agenda 2030 e dell'ambito di azione individuato dal Programma quadro, faranno riferimento a specifici territori, contesti, bisogni o aspetti da innovare e potranno essere realizzati in co-programmazione e/o con il supporto di reti, così come previsto dalle Disposizioni vigenti in materia di servizio civile universale.

I programmi saranno articolati in progetti che devono sviluppare le seguenti linee di attività da condurre sul territorio nazionale che includono:

Linea 1. Realizzazione o potenziamento di un servizio di "facilitazione digitale" presso l'Ente.	Realizzazione o potenziamento di un servizio di "facilitazione digitale" presso l'Ente: fanno parte di questa linea i servizi realizzati da soggetti pubblici o privati che offrono supporto individuale all'utenza di servizi online, con il **particolare intento anche di valorizzare l'uso dell'identità digitale della CIE** (attraverso, per esempio, punti di facilitazione digitale già operanti nell'Ente, anche itineranti), oppure i servizi che si intende realizzare ex novo come sostegno delle proprie attività di assistenza all'utenza. La facilitazione digitale ha l'obiettivo di abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utente di servizi digitali essenziali, pubblici o privati. Tale attività si concretizza in momenti di supporto e affiancamento, che mirano ad incidere positivamente sulla motivazione e l'auto-efficacia, sull'approccio al digitale, e sul concreto utilizzo di servizi e dispositivi digitali.
Linea 2. Realizzazione o potenziamento di attività di "educazione digitale".	Realizzazione o potenziamento di attività di "educazione digitale": rientrano in questa linea i servizi, realizzati da soggetti pubblici o privati, che riguardano l'educazione all'uso consapevole di Internet e degli strumenti digitali, non in riferimento a servizi erogati direttamente dall'ente, con l'intento di curare la diffusione della "cultura digitale", con **un'attenzione particolare al tema dell'incentivazione dell'utilizzo della CIE**, ad esempio per l'accesso ai servizi digitali in sicurezza da parte dei cittadini ovvero l'uso della CIE per semplificare l'interazione con le Amministrazioni pubbliche e private.

Particolare attenzione sarà garantita, in sede di valutazione dei programmi di intervento e relativi progetti di "Servizio civile digitale", alle progettualità legate alla diffusione e all'utilizzo della CIE.

Va sempre garantito il supporto e l'accompagnamento degli operatori volontari, attraverso figure di riferimento competenti, preventivamente individuate. Si rammenta in proposito che in nessun caso l'operatore volontario può sostituire personale dipendente o a contratto degli Enti. Altresì, resta inteso che per il Dipartimento l'ente titolare di accreditamento che ha presentato il programma d'intervento e che resta responsabile per lo svolgimento delle attività dei progetti e per le relative conseguenze.

Per l'erogazione dei servizi di entrambe le tipologie, gli Enti saranno tenuti al rispetto dei requisiti organizzativi/logistici necessari per lo svolgimento del servizio da parte dell'operatore volontario, secondo quanto indicato nel paragrafo 9 dedicato alle "Specifiche del servizio di facilitazione digitale".

7. SUPPORTO AGLI ENTI E AGLI OPERATORI VOLONTARI

Il Programma quadro prevede specifici percorsi di potenziamento delle competenze digitali a supporto degli Enti aderenti e degli operatori volontari che parteciperanno ai progetti.

Al riguardo si precisa che non sono previsti requisiti specifici per i candidati al "*Servizio civile digitale*" e gli Enti utilizzano i propri sistemi di reclutamento e selezione accreditati.

In particolare, per gli Enti è previsto un percorso di *Capacity building* e per gli operatori volontari un percorso di formazione dedicato, di seguito descritti.

1. Percorso di *Capacity building per gli Enti*

Il percorso di *Capacity building* per gli Enti aderenti è curato dal Dipartimento per la trasformazione digitale (che si avvale anche di soggetti coinvolti nel processo di emissione e diffusione della CIE) e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale. Viene articolato in moduli formativi da erogare a tutti gli Enti partecipanti:

- tale percorso è costituito da 3 *webinar* di 2 ore ciascuno (6 ore) per i coordinatori dei programmi e dei progetti e il loro staff. I temi trattati riguarderanno il "*Servizio civile digitale*", gli aspetti organizzativi e le possibili modalità per ottimizzare i progetti, il *framework DigComp*, le modalità di valutazione dell'impatto dei progetti;

- supporto durante l'esecuzione dei progetti con incontri per il monitoraggio dello stato avanzamento delle attività, con approfondimento individualizzato delle eventuali criticità e delle aree di miglioramento, secondo lo specifico sistema di monitoraggio centrale;
- servizio di supporto specifico via e-mail per l'interlocuzione su criticità in corso d'opera.

2. Percorso di formazione per i giovani volontari

Per gli operatori volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale (che si avvale anche di soggetti coinvolti nel processo di emissione e diffusione della CIE) e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Esso sarà articolato nel modo seguente:

- percorso online di formazione tramite webinar interattivi su DigComp 3 e DigCompEdu (**16 ore obbligatorie)**;
- webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale" (**4 ore obbligatorie**);
- moduli online di autoapprendimento (circa **18 ore obbligatorie)**.

L'operatore volontario è tenuto a svolgere un **totale di 38 ore di formazione specifica centralizzata** che si aggiungono ad almeno 12 ore di formazione specifica erogate dagli Enti aderenti sui temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione di programma e progetti. **Gli ulteriori percorsi formativi, presenti sulla piattaforma e-learning, rappresentano per l'operatore volontario una opportunità formativa che potrà facoltativamente svolgere.**
Sono inoltre previste:

- *knowledge base*: disponibilità di una base di conoscenza alimentata costantemente attraverso, ad esempio, documentazione e reportistica di approfondimento, FAQ di interesse per le attività di facilitazione;
- *help desk*: attività volte a fornire assistenza per supporto tecnico e/o informativo;
- *community*: attività con lo scopo di promuovere l'interazione fra i partecipanti e supportare l'apprendimento degli stessi;
- altre attività di supporto finalizzate a supervisionare l'apprendimento nel corso dell'intero percorso formative.

La formazione sui temi del digitale consentirà agli operatori volontari di maturare specifiche competenze che, oltre ad essere menzionate nell'attestato specifico rilasciato dall'ente proponente il progetto[1] secondo quanto indicato nella richiamata Guida, saranno oggetto anche di un percorso di certificazione che, ove non realizzato direttamente dagli enti, sarà assicurato dal Dipartimento per la trasformazione digitale in collaborazione con il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

In particolare, al termine del percorso formativo centralizzato asincrono, solo dopo aver completato con successo tutti e 5 i corsi *DigComp* messi a disposizione sulla piattaforma e-learning, l'operatore volontario avrà la possibilità di accedere alla prova d'esame per il rilascio della certificazione su framework *DigComp*. La certificazione è rilasciata da un Ente certificatore, accreditato da Accredia, che ha validità a livello internazionale.

Oltre ai moduli di formazione generale e specifica, è utile sottolineare l'importanza della formazione "sul campo" che sarà espletata quotidianamente attraverso l'assistenza dell'OLP alle attività svolte dagli operatori volontari, seguendo il metodo dell'*imparare facendo*, posto alla base dell'esperienza di servizio civile universale.

A tale formazione si dovrà aggiungere quanto previsto in merito dalle disposizioni vigenti.

8. MONITORAGGIO DEI RISULTATI

Gli Enti coinvolti nell'attuazione del programma quadro forniscono la disponibilità alla partecipazione alle attività di monitoraggio centralizzate definite, che prevedono l'utilizzo di un sistema centrale di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, basato sulla raccolta dei dati delle attività effettuate dagli operatori volontari.

1 L'attestato specifico potrà essere rilasciato anche da un ente terzo. L'ente potrà ricorrere alla certificazione rilasciata da soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n.13/2013.

9. SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI "FACILITAZIONE DIGITALE"

Definizione del servizio

Il "*Servizio civile digitale*" volto a limitare l'esclusione digitale della popolazione italiana, ha l'obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani, che saranno oggetto di un percorso di certificazione, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie.
Un servizio di "facilitazione digitale" ha come obiettivo il supporto al cittadino nell'utilizzo delle tecnologie digitali e l'accompagnamento all'utilizzo dei servizi pubblici digitali. Ciò può avvenire, come detto, attraverso la realizzazione di attività di facilitazione propriamente dette – "da sportello" o anche itineranti – oppure attraverso un'attività di "educazione digitale".

Gli operatori volontari svolgono principalmente il ruolo di "facilitatore digitale". Inoltre, possono essere previste attività complementari, tra cui la rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici (es. anagrafe, biblioteca) o dei cittadini che sono coinvolti in attività di "educazione digitale"; l'attività di divulgazione (realizzazione e/o diffusione di video, brochure, ecc.) per facilitare l'accesso ai servizi pubblici; la partecipazione ad attività di implementazione dei servizi previsti dal progetto.

Le attività rivolte all'esterno previste nell'ambito di tale servizio possono tenersi in presenza o da remoto:

- le attività in presenza si svolgono con l'assistenza di almeno un "facilitatore digitale", che collabora all'individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet;
- le attività da remoto si svolgono presso le sedi di attuazione dei progetti, tramite telefono o con altri strumenti funzionali all'obiettivo, come ad esempio la messaggeria istantanea e, in presenza, a fronte di un appuntamento fissato.

A tale riguardo, si precisa che restano valide le indicazioni fornite nelle vigenti Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale e dei criteri e modalità di valutazione degli stessi e nello specifico: "è possibile prevedere che parte delle attività siano realizzate non nelle sedi di attuazione del progetto, ma "da remoto". L'attività "da remoto" non può comunque superare il 30% dell'attività totale degli operatori volontari, in termini di giorni o di ore a seconda dell'opzione scelta (...)".

Il "facilitatore digitale"

1. Il "facilitatore digitale" è l'operatore volontario incaricato di supportare gli utenti nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli autonomi nello svolgimento delle operazioni.
2. Il facilitatore, di norma, supporta l'utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire.
3. In caso di "utenza fragile" o comunque non autonoma nell'utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l'accesso a servizi online, il facilitatore, esaminata l'attività richiesta e con l'assenso del proprio referente, può fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell'intera operazione, sempre con l'obiettivo di rendere l'utente autonomo nella fruizione dei servizi digitali.
4. L'attività dei facilitatori è sottoposta alla supervisione di un referente del servizio.

Le responsabilità del facilitatore, nel caso di funzionamento tipico di un servizio di facilitazione digitale tramite assistenza personalizzata su dispositivo, sono le seguenti:

1. Il facilitatore vigila affinché l'utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti e, nello svolgimento delle operazioni, deve assicurare che:
    a. i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
    b. le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
    c. i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
    d. i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
    e. qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.
2. Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell'utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il facilitatore è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all'operazione.

Funzionamento tipico di un servizio di "facilitazione digitale" svolto tramite assistenza personalizzata su dispositivo (non inerente alle attività di educazione digitale)

Le postazioni fisse o mobili allestite per il servizio di facilitazione devono essere utilizzate come segue:

1. l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
2. eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati;
3. la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
4. la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
5. a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
    a. provvedere alla cancellazione di cronologie, *cookies*, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
    b. eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
6. si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Durante le sessioni di facilitazione non è consentito:

1. eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
2. utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
3. consultare siti pornografici, siti che incitino all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
4. praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
5. utilizzare programmi di condivisione files "*peer to peer*".

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione, l'utente:

- compila un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;
- preso atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Dotazione logistica e attrezzature tecnologiche

Ciascun punto di "facilitazione digitale" dovrà avere una dotazione logistica ed attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti.

La comunicazione del servizio

Per l'efficacia del servizio è fondamentale che i destinatari finali, i cittadini con nulle o scarse competenze digitali, siano messi nelle condizioni migliori per l'accesso e la fruizione, e che quindi l'attività di coinvolgimento sia pianificata e attuata tenendo conto delle esigenze dei potenziali utenti e anche delle potenzialità e delle caratteristiche della comunità territoriale. Questo significa anche prevedere modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). L'attività di comunicazione del servizio pertanto include:

- la pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente, radio e televisioni locali;
- la diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali;
- l'attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

Questionario di registrazione anonima dei dati statistici

Al termine di ogni sessione di facilitazione e/o educazione digitale, il facilitatore compila, utilizzando il sistema di monitoraggio centrale, un apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, con riferimento alle iniziative di facilitazione e/o educazione digitale rivolte ai cittadini, al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio reso. Tali dati saranno condivisi, tramite il sistema di monitoraggio centrale, con il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale e con il Dipartimento per la trasformazione digitale, assicurando il totale anonimato dei facilitatori e degli utenti.