**Relazione sulle attività realizzate**

|  |
| --- |
| **Associazione beneficiaria:** |

|  |
| --- |
| **LINEA DI ATTIVITÀ A)**  **PROGETTO SPECIFICO DI RILEVANZA NAZIONALE** |

**TEMATICA/E prescelta/e**:

* + - * transizione ed educazione digitale
      * risparmio ed efficienza energetica
      * consumi sostenibili ed economia circolare
      * educazione finanziaria e sovraindebitamento
      * educazione assicurativa, previdenziale e sanitaria

**Titolo Progetto**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Durata:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Descrizione del progetto specifico realizzato ammesso a contributo:** *(dettagliare le attività, le modalità di realizzazione, le azioni previste* *e gli obiettivi, specificando se trattasi di iniziative nuove o di sviluppo di precedenti iniziative di cui sia stata dimostrata l’efficacia in termini di tutela del consumatore, nonché - se previsto- il coinvolgimento di altri soggetti istituzionali nella realizzazione delle attività progettuali).*

|  |
| --- |
|  |

1. **Con riferimento a quanto descritto al punto 1, specificare l’attività svolta in collaborazione con i soggetti istituzionali.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Numero | Nome Istituzione | Link o riferimento alla documentazione allegata | Descrizione sintetica attività |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **Indicatori di risultato**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Obiettivi | Indicatori proposti per la misurazione  (Coerenti con il progetto) | Risultato previsto | Risultato Raggiunto  (Coerente con il progetto) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **Soluzioni innovative**

*(Illustrare le caratteristiche innovative del progetto realizzato, l’originalità ed inclusività delle soluzioni attuate, nonché la coerenza delle attività rispetto ai risultati previsti)*

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **LINEA DI ATTIVITÀ B)**  **ATTIVITÀ ISTITUZIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DI CUI ALL’ART. 137 DEL CODICE DEL CONSUMO FINALIZZATA ALLA TUTELA DEI CONSUMATORI** |

**Durata effettiva** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Con riguardo a quanto indicato nell’allegato 2.a in sede di domanda di contributo descrivere le attività** **realizzate in termini di assistenza, informazione, formazione ed educazione**.

|  |
| --- |
|  |

**2.Caratteristiche del programma**~~:~~

*(Dettagliare l’attuazione dei seguenti elementi: soluzioni organizzative originali, innovative, inclusive, al numero degli sportelli potenziati e dei consumatori potenzialmente raggiungibili dalle diverse iniziative, sviluppo di soluzioni strumentali/organizzative/gestionali dirette a migliorare il monitoraggio dell’attività di informazione ed assistenza e consulenza all’interno dell’associazione e dei relativi livelli periferici e/o tra più associazioni, alla collaborazione con altri soggetti istituzionali, all’eventuale specificità delle iniziative mirate a particolari tipologie di consumatori (quali, ad esempio, giovani, anziani, persone in situazione di disagio), all'adeguatezza e coerenza del programma, anche con riguardo alla sostenibilità economica dell’iniziativa, alla numerosità delle attività realizzate, rispetto ai suoi obiettivi e risultati previsti, all’articolazione dei mezzi e alle modalità previste per aumentare il numero dei contatti diretti con i consumatori, alla coerenza ed attendibilità degli indicatori di risultato presentati)*

|  |
| --- |
|  |

**Indicatori rafforzamento organizzativo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sistemi di gestione informatizzata dati al 15.11.2024** | |
| * Per monitoraggio e gestione del personale ed operatori | Presente al 1/1/2023 **󠆰󠆰**  Sviluppato nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰  **(descrivere attività realizzate)** |
| * Per registrazione rapporti con le sedi quali articolazione sul territorio | Presente al 1/1/2023 **󠆰** **󠆰󠆰**  Sviluppato nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰  **(descrivere attività realizzate)** |
| * Per registrazione contatti con i consumatori | Presente **󠆰** al 1/1/2023 **󠆰 󠆰**  Sviluppato nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰  **(descrivere attività realizzate)** |
| * Per registrazione pratiche (richieste assistenza, informazione, consulenze reclami) | Presente **󠆰** al 1/1/2023 **󠆰 󠆰**  Sviluppato nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰  **(descrivere attività realizzate)** |
| * ALTRO:…………….. | Presente **󠆰** al 1/1/2023 **󠆰 󠆰**  Sviluppato nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰  **(descrivere attività realizzate)** |

**Indicatori operativi[[1]](#footnote-1)** (**dati al 15.11.2024**)

(Attività istituzionale di: assistenza, informazione, formazione ed educazione)

Nella seguente tabella si specificano i risultati conseguiti complessivamente (non solo le attività oggetto del presente contributo) dall’Associazione nazionale attraverso la realizzazione del programma di attività istituzionale mediante la valorizzazione degli indicatori ivi riportati in termini di output e di *outcome*:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Attività** | **Output** | **Outcome** | **Outcome**  **Indicare la differenza tra i dati dichiarati al 01/01/2023 ed il dati alla data del 15/11/2024** | ***Documentazione ed elementi da fornire*** |
| **Assistenza** | * Sportelli fisici:­ N. \_\_\_\_   di cui della nazionale: n.\_\_\_  e Regionali n.\_\_\_   * Sportelli online nazionale:   di cui:  Call center/Numeri verdi: n.\_\_\_\_\_  Chat bot: n.\_\_\_\_\_  Form su sito web: n.\_\_\_\_\_ | * Assistenza di primo livello   N.\_\_\_\_ richieste  N.\_\_\_\_ fornite   * Pareri e consulenze   N.\_\_\_\_ richieste  N.\_\_\_\_ fornite   * Assistenza per reclami   N.\_\_\_\_ aperti  N.\_\_\_\_ chiusi | * Assistenza di primo livello   N.\_\_\_\_ richieste  N.\_\_\_\_ fornite   * Pareri e consulenze   N.\_\_\_\_ richieste  N.\_\_\_\_ fornite   * Assistenza per reclami   N.\_\_\_\_ aperti  N.\_\_\_\_ chiusi | *Le informazioni devono essere registrate in un sistema informatizzato dell’associazione in modo da garantirne la corretta cronologia con data certa ai fini della rendicontazione e verifica.* |
| * Protocolli di intesa per conciliazioni paritetiche:   n. \_\_\_\_\_\_\_\_   * Accordi ed altri protocolli:   n. \_\_\_ | * Conciliazioni paritetiche:   N.\_\_\_\_ aperte  N.\_\_\_\_ chiuse   * Altre Azioni stragiudiziali e non:   N.\_\_\_\_ aperte  N.\_\_\_\_ chiuse | * Conciliazioni paritetiche:   N.\_\_\_\_ aperte  N.\_\_\_\_ chiuse   * Altre Azioni stragiudiziali e non:   N.\_\_\_\_ aperte  N.\_\_\_\_ chiuse |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Informazione** | * Siti internet della Associazione nazionale: n.\_\_\_ | * N.\_\_\_ visualizzazioni pagine siti della Associazione nazionale da parte di utenti unici * N. \_\_ visualizzazioni social media da account unici | * N.\_\_\_ visualizzazioni pagine siti della Associazione nazionale da parte di utenti unici | *Reportistica mediante web analytics and Insights* |
| * Copertura canali social della Associazione nazionale (Facebook, Twitter, Istagram, Youtube ecc.) n.\_\_\_: | N. \_\_ visualizzazioni social media da account unici |
| * Materiale informativo in formato digitale realizzato dall’ Associazione nazionale: n. \_\_\_ | * N.\_\_ di post tematici * N. pagine web tematiche * N. \_\_newsletter tematiche * N.\_\_ video tematici * N.\_\_ approfondimenti tematici | * N.\_\_ di post tematici * N. pagine web tematiche * N. \_\_newsletter tematiche * N.\_\_ video tematici * N.\_\_ approfondimenti tematici | *Indicare i link* |
| * Iniziative pubbliche di rilevanza nazionale aperti al pubblico realizzate dall’Associazione nazionale: n.\_\_ | * N.\_\_ convegni, seminari e manifestazioni anche on line | * N.\_\_ convegni, seminari e manifestazioni anche on line | *Link, Locandine, materiale promozionale, comunicati stampa* |
| **Formazione** | * Iniziative di formazione per il personale/operatori dell’Associazione nazionale e regionale:n.\_\_ | * N. \_\_corsi anche on line * N. \_\_ partecipanti | * N. \_\_corsi anche on line * N. \_\_ partecipanti | *Link ai Webinar.*  *Programmi con sedi,*  *attestazioni partecipanti* |
| **Educazione** | * Iniziative info-educative per i consumatori della Associazione nazionale: n.\_\_ | * N. \_\_corsi anche on line * N. \_\_ partecipanti | * N. \_\_corsi anche on line * N. \_\_ partecipanti | *Link ai Webinar.*  *Programmi con sedi,*  *attestazioni partecipanti* |

**\*\*\***

**Con riguardo a quanto indicato nell’allegato 2.c in sede di domanda di contributo specificare le attività svolte in collaborazione con le altre associazioni:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome Associazione | Ruolo | Attività | Impegno finanziario effettivamente sostenuto (€) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Descrivere sinteticamente il ruolo svolto dall’Associazione, nonché le modalità e le attività **realizzate** |
|  |

1. Per le definizioni si rinvia a quanto specificato nell’apposito paragrafo delle Linee guida per la rendicontazione. [↑](#footnote-ref-1)