**PIANO DI ATTIVITÀ**

***Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Modalità e criteri per la presentazione delle domande di contributo per potenziare ed agevolare l'esercizio dei diritti dei consumatori ai sensi dell’art. 5 del D.M. del 6 maggio 2022. D.D. 5 giugno 2023***

**Associazione proponente** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Indicare il numero di progetti pubblici nazionali/europei nella/nelle aree tematiche prescelte per la linea di attività A, diversi da quelli finanziati dalla Direzione per cui l’associazione è risultata ammessa negli anni 2021-2022 (*criterio di valutazione art.7, comma 1, lett. a*)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Numero d’ordine | Tematica | Nome Progetto nazionale/europeo | Data di amissione | Link al progetto (ove disponibile) | Riferimento alla documentazione da allegare |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Indicare il numero di progetti pubblici nazionali/europei nella/nelle aree tematiche prescelte, diversi da quelli finanziati dalla Direzione e diversi rispetto a quelli indicati all’art.7 comma 1, lett a), per cui l’associazione è risultata ammessa negli anni 2021-2022. (*criterio valutazione art. 7 comma 1, lett. b*)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Numero d’ordine | Nome Progetto nazionale/europeo | Data di ammissione | Link al progetto  (ove disponibile) | Riferimento alla documentazione da allegare |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **Collaborazione con altre Associazioni nazionali nella realizzazione delle attività proposte, come dettagliate nell’Allegato 2.c (*criterio valutazione art. 7 comma 1, lett. c*)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Numero d’ordine | Nome Associazione | Riferimento alla documentazione allegata da cui risulta la collaborazione |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Se non sono previste collaborazioni con altre Associazioni nazionali barrare la casella

1. **Coinvolgimento di altri soggetti istituzionali nella realizzazione delle attività proposte (*criterio valutazione art. 7 comma 1, lett. d*)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Numero d’ordine | Nome soggetto istituzionale | Riferimento alla documentazione da allegare |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| Descrivere sinteticamente le modalità e le attività **da realizzare** in collaborazione con altri soggetti istituzionali |
|  |

1. **Caratteristiche della proposta (*criterio di valutazione art. 7, comma 1, lett. h*)**

Fornire chiari e specifici dettagli riguardo ai seguenti elementi: sviluppo di iniziative originali innovative, inclusive, alla durata, allo 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 della proposta 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LINEA DI ATTIVITÀ A)**  **PROGETTO SPECIFICO DI RILEVANZA NAZIONALE**  **Tematica**[[1]](#footnote-1):   * + 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 del progetto: n. \_\_\_ mesi (*ex* art. 4 comma 1)** | | |
| **Descrizione del progetto che potrà anche riguardare lo sviluppo in termini di rafforzamento o estensione di precedenti iniziative di cui sia stata rilevata l’efficacia in termini di tutela del consumatore** *(Descrivere le attività, le azioni previste*, *gli obiettivi e le modalità di realizzazione, incluso il cronoprogramma, specificando se trattasi di iniziative nuove o di sviluppo in termini di rafforzamento o estensione di precedenti iniziative.*  *(Nel caso di associazioni nazionali che collaborano nella realizzazione delle attività specificare il ruolo delle associazioni e le attività in capo a ciascuna e i costi totali previsti per le attività aggiuntive che gravano su ciascuna associazione e si può rinviare ai dettagli sotto il profilo della collaborazione all’Allegato 2.c).*  **N.B.** Non sono ammissibili spese per la creazione di nuovi siti la cui realizzazione non sia giustificata, anche dal fatto che non sia possibile utilizzare strumenti già esistenti o comunque finanziati da precedenti iniziative con risorse pubbliche. Nell’ipotesi residuale di nuovi siti internet, dovrà comunque esserci l’impegno dell’associazione al mantenimento al funzionamento per non meno di 3 anni dopo la fine dell’iniziativa. | | |
| **Indicatori di risultato:** | | |
| Obiettivi | Indicatori proposti per la misurazione  (Coerenti con il progetto) | Risultato atteso  (Coerente con il progetto) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LINEA DI ATTIVITÀ B)**  **ATTIVITÀ ISTITUZIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DI CUI ALL’ART. 137 DEL CODICE DEL CONSUMO FINALIZZATA ALLA TUTELA DEI CONSUMATORI**  **Descrizione del programma di attività istituzionale** **che l’associazione intende sviluppare e rispetto al quale chiede il contributo alle spese avente come oggetto minimo le attività di assistenza, informazione, formazione ed educazione a favore dei consumatori ed utenti.**  **N.B.** Non sono ammissibili spese per la creazione di nuovi siti la cui realizzazione non sia giustificata, anche dal fatto che non sia possibile utilizzare strumenti già esistenti o comunque finanziati da precedenti iniziative con risorse pubbliche. Sono ammissibili esclusivamente le spese per il mantenimento e/o adeguamento dei siti internet già esistenti. | | |
| **Durata delle attività istituzionali (*ex* art. 4 comma 1)** | | |
| Si richiede l’ammissibilità di spese *di cui all’art. 4, comma 2 (spese di personale dipendente)*  SI NO  In caso affermativo compilare la seguente tabella: | | |
| *(Descrivere la pertinenza rispetto al programma di cui al precedente punto 1 ed il periodo di impiego)* | |
| **Personale dipendente dell’associazione al \_\_\_\_\_\_\_** | |
| Personale | Tipologia contrattuale |
| Unità n. |  |
|  |  |

**Indicatori di rafforzamento organizzativo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sistemi di gestione informatizzata dati al 01.01.2023** | |
| * Per monitoraggio e gestione del personale ed operatori | Presente **󠆰󠆰**  Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰 |
| * Per registrazione rapporti con le sedi quali articolazione sul territorio | Presente **󠆰󠆰**  Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰 |
| * Per registrazione contatti con i consumatori | Presente **󠆰󠆰**  Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰 |
| * Per registrazione pratiche (richieste assistenza, informazione, consulenze reclami) | Presente **󠆰󠆰**  Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰 |
| * ALTRO:…………….. | Presente **󠆰󠆰**  Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma󠆰󠆰 |

**Indicatori operativi[[2]](#footnote-2)** (**dati al 01.01.2023**)

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Attività** | **Output** | **Outcome** | ***Elementi probanti*** |
| **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.\_\_\_\_\_ | * Assistenze 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   * 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 | *Reportistica mediante web analytics and Insights* |
| * Copertura canali social della associazione nazionale (Facebook, Twitter, Istagram, Youtube ecc.): n.\_\_\_ |
| * Materiale informativo in formato digitale realizzato dell’associazione nazionale: N. \_\_\_ | * 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 dell’associazione nazionale: n.\_\_ | * 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 | *Link ai Webinar.*  *Programmi con sedi,*  *attestazioni partecipanti* |
| **Educazione** | * Iniziative info-educative per i consumatori dell’associazione nazionale: N.\_\_ | * N. \_\_corsi anche on line * N. \_\_ partecipanti | *Link ai Webinar.*  *Programmi con sedi,*  *attestazioni partecipanti* |

1. Contrassegnare una o più tematiche scelte [↑](#footnote-ref-1)
2. Per le definizioni si rinvia a quanto specificato nell’apposito paragrafo delle Linee guida per la rendicontazione. [↑](#footnote-ref-2)