**ALLEGATO N. 2.a**

*Piano delle Attività*

*DD 26 ottobre 2021*

**PIANO delle ATTIVITA’**

***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. 6, comma 1, del decreto del 24 ottobre 2019. DD 26 ottobre 2021***

**Associazione proponente**

|  |
| --- |
|  |

**LINEE DI ATTIVITÀ:**

1. ***PROGETTI STRATEGICI*** ***RIVOLTI ALLO SVILUPPO DEI TEMI DELL’ECONOMIA CIRCOLARE E DELL’EDUCAZIONE DIGITALE***

TEMATICA:

Tematica prescelta anno 2020: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Tematica *prescelta (solo per chi non ha partecipato al DD 17 novembre 2020): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

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

1. ***Durata 01/01/2022 al 31/12/2022***
2. **Descrizione del progetto strategico** *(dettagliare le attività, le modalità di realizzazione, le azioni previste* *e gli obiettivi, esplicitando altresì gli sviluppi/connessioni riguardo all’attività svolta che grava sui fondi 2020, nonché - se previsto - il coinvolgimento su progetti di rilevanza nazionale e la collaborazione con partner istituzionali e/o con altre associazioni nazionali dei consumatori)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

1. **Con riferimento a quanto descritto al punto 2, indicare i progetti di rilevanza nazionale e la collaborazione con partner istituzionali (criterio valutazione art. 7 c. 1 lett. a)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome Progetto nazionale | Partner istituzionale | Link al progetto *(o riferimento alla documentazione allegata)* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| *Descrivere in dettaglio le modalità e le attività svolte in collaborazione con gli altri partner ovvero il ruolo dell’Associazione nell’ambito del progetto di rilevanza nazionale* |
|  |

1. **Collaborazione con altre Associazioni nazionali (criterio valutazione art. 7 c. 1 lett. b)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Numero | Nome Associazione | Link al progetto *(o riferimento alla documentazione allegata)* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| *Descrivere in dettaglio le modalità e le attività svolte in collaborazione con le altre Associazioni* |
|  |

**5.Indicatori di risultato (criterio valutazione art. 7 c.1, lett. c)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicatori prescelti (Coerente con il progetto)** | **Risultato atteso**  **(Coerente con il progetto)** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**6.Soluzioni innovative (criterio valutazione art. 7 c. 1, lett. c)**

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

|  |
| --- |
|  |

1. **RAFFORZAMENTO STRUTTURALE DELLA TUTELA DEI CONSUMATORI MEDIANTE L’ATTIVITÀ SVOLTA DALLE ASSOCIAZIONI DI CUI ALL’ART. 137 DEL CODICE DEL CONSUMO. PROGRAMMA ATTIVITA’ ANNO 2022**
2. **Descrizione dettagliata delle attività** di informazione, assistenza, che si intendono realizzare specificando gli strumenti già a disposizione dell’associazione (sedi operative, sportelli fisici, sportelli on line, sportelli mobili, call center, canali digitali, siti, riviste, newsletter, ecc ) e le azioni di miglioramento o di sviluppo che si intendono realizzare per raggiungere un maggior numero di consumatori ed utenti e rendere effettiva la tutela.

|  |
| --- |
|  |
| *(Descrizione)* |

**2. Durata 12 mesi (dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022)**

**3.Caratteristiche del programma (criterio di valutazione art. 7, c. 1.2 lett. f):**

Fornire chiari e specifici dettagli riguardo ai seguenti elementi: soluzioni originali, innovative, inclusive, al numero degli sportelli potenziati e dei consumatori potenzialmente raggiungibili dalle diverse iniziative, allo sviluppo di soluzioni strumentali/organizzative dirette a migliorare i canali di informazione ed assistenza all’interno della stessa associazione e/o tra più associazioni anche mediante la valorizzazione degli scambi e dei confronti avuti nell’ambito delle attività di cui alla linea A del d.d. 17 novembre 2020, all’eventuale specificità delle iniziative mirate a particolari tipologie di consumatori (quali, ad esempio, giovani, anziani, persone in situazione di disagio, misure legate all’emergenza Covid), all'adeguatezza e coerenza del programma 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:

|  |
| --- |
| **descrizione degli elementi caratteristici** |
|  |

1. Relativamente alle **attività riferite all’emergenza da Covid-19**, l’Associazione sta realizzando e prevede di realizzare le seguenti attività**:**

|  |
| --- |
| **Attività (descrizione sintetica)** |
|  |

**5. Capacità progettuale (criterio valutazione art. 7, c. 1.2 lett. a)**

*(progetti finanziati nel biennio 2020-2021 da soggetti pubblici nazionali ed europei diversi dal MiSE)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| n. progetto | Nome Progetto | Ente nazionale o Europeo/riferimento bando | Link ed estremi atto approvazione (da allegare) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**6.Collaborazione con altre associazioni nazionali (criterio valutazione art. 7, c. 1.2 lett. c)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Numero | Associazione partner | *Descrizione in dettaglio delle modalità e le attività svolte in collaborazione con le altre Associazioni* |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Nell’ambito delle attività di informazione, assistenza, alcuni ambiti di riferimento e i relativi indicatori di risultato, in coerenza con il D.D. 17 novembre 2020, sono riportati nella tabella B1 da prevedere un miglioramento nel 2022 un miglioramento in termini complessivi dei consumatori raggiunti rispetto ai valori del 2021:

**Tabella B1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N.** | **Attività** | **Indicatori output**  Previsti al 31.12.2022 | **Outcome**  Previsti al 31.12.2022 | **Documentazione disponibile a supporto in fase di rendicontazione** |
| **1** | Assistenza tramite sportelli fisici o on line | * n. \_ di sportelli fisici o on line/call center * n. \_ di contatti * n. \_di pareri e consulenze * n. \_ Altro (specificare): | * n. \_ consumatori assistiti | * Generalità dello sportello * Registrazione dei contatti * Dati provenienti da registri/Archivi interni delle pratiche * Dati provenienti da registri/archivi interni da cui si deduce il numero delle persone assistite |
| **2** | Tutela attraverso azioni stragiudiziali e non | * n. \_ di accordi * n. \_ di protocolli di intesa * n. \_ reclami * n. \_ azioni stragiudiziali e non | * n. \_ consumatori assistiti | * Dati provenienti da Registri/Archivi interni |
| **3** | Attività di informazione | * n. \_ siti o pagine web create o aggiornate; App; post su social network * n. \_ visualizzazioni ottenute e download * n. \_ pubblicazioni, guide, riviste ecc. in formato digitale * n.\_ prodotti e passaggi radio televisivi * n. \_ di iniziative pubbliche di interesse dei consumatori (convegni, seminari, manifestazioni anche *on line*) * n. \_ altro (specificare): | * n. \_ consumatori informati | * Reportistica |
| **4** | Formazione/aggiornamento del personale delle associazioni su tematiche consumeristiche | * n. \_ iniziative di formazione anche *on line* attivate * n. \_ partecipanti * n. \_ altro (specificare): |  | * Presenza e operatività del servizio * Registri presenze |

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**E' disponibile sul sito del Ministero (www.mise.gov.it) il presente modello in formato aperto**