



Ministero dello Sviluppo Economico

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA IL CONSUMATORE LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA

Allegato al Decreto Direttoriale 1 ottobre 2018 – Iniziative a vantaggio dei consumatori DM 7 febbraio 2018

LINEE GUIDA PER LA RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI

Sommario

1. PREMESSA
 2. DOCUMENTI CONTABILI DI SPESA
 3. CORRISPONDENZA SINTETICA ATTIVITA' – AZIONI
 4. INDICATORI DI RISULTATO DA UTILIZZARE PER I MONITORAGGI PERIODICI E LE RELAZIONI SULLE ATTIVITA'
- APPENDICE – PROSPETTO CALCOLO SPESE PERSONALE DIPENDENTE

Il presente documento ha la finalità di:

- fornire dettagli sulle modalità di rendicontazione dei progetti svolti nell'ambito del bando di cui al Decreto Direttoriale 1 ottobre 2018 per il finanziamento di iniziative a vantaggio dei consumatori promosse dalle Associazioni dei consumatori
- precisare i criteri per la determinazione dell'ammissibilità delle spese da rendicontare (ad esclusione delle spese riconosciute in modo forfettario: spese progettuali e generali)
- fornire ulteriori elementi informativi relativi alla gestione dei progetti finanziati e la monitoraggio dei risultati (indicatori di risultato, corrispondenza attività/azioni).

Linee guida per la rendicontazione

1. PREMESSA

Le spese rendicontabili di cui all'art. 13 comma 2, lettere b), c) e d) devono essere chiaramente pertinenti alle attività progettuali proposte ed approvate, debitamente rappresentate e giustificate da idonea e inequivoca documentazione, pena l'inammissibilità della spesa rendicontata.

In linea generale, le spese sostenute devono essere giustificate dalle seguenti **quattro tipologie** di documenti che devono essere trasmessi a corredo e a giustificazione delle spese rendicontate:

- 1) **giustificativi di impegno:** sono rappresentati da atti con i quali il soggetto beneficiario si assicura per la realizzazione del progetto una prestazione sia essa lavorativa o di acquisto di beni e servizi, a fronte dell'assunzione di un onere di pagamento, quali a titolo meramente di esempio: lettere di incarico, ordini di servizio, ordini di forniture, contratti, etc. Tali documenti devono riportare in modo chiaro e completo tutti gli elementi che indicano la connessione e la pertinenza della spesa alle attività previste dal progetto e finanziate dal Ministero e devono essere emessi prima dell'inizio della prestazione o della fornitura. L'acquisizione di beni e servizi per il progetto ammesso a finanziamento deve avvenire nel rispetto dei principi di economicità, efficienza ed efficacia, assicurando, per quanto applicabili, i principi in tema di appalti pubblici. In particolare, ad esempio, al fine di garantire la congruità delle spese, è opportuno procedere ad una selezione del fornitore o prestatore d'opera avendo cura di effettuare una preventiva indagine di mercato o una valutazione comparativa tra proposte alternative, dando evidenza di tali procedure di selezione anche nelle relazioni sul progetto e/o alla Commissione di verifica.
- 2) **giustificativi della prestazione o fornitura:** sono documenti contabili di spesa che descrivono la prestazione o fornitura (come ad esempio: fatture, notule, ricevute esenti IVA – es. note di debito-, documenti analoghi secondo la normativa vigente etc.). Tali documenti dovranno essere predisposti in modo da contenere il riferimento sia al giustificativo di impegno, che all'attività finanziata (in modo sintetico) e ne esibiscono per ogni servizio/prodotto il relativo costo. Nel caso in cui il titolo di spesa sia pagato in più soluzioni, è necessario indicare nel titolo di spesa trasmesso le attività effettivamente realizzate per l'importo sostenuto e rendicontato. I titoli di spesa emessi con valore di anticipo possono essere rendicontati solo in sede di saldo, al fine di garantire la pertinenza della spesa rendicontata all'attività, effettivamente svolta, prevista dal progetto ammesso a finanziamento.
- 3) **giustificativi di pagamento:** sono documenti che attestano in maniera chiara ed inequivoca l'avvenuto pagamento della prestazione o fornitura. Pertanto, tali documenti (ad esempio, tra i più comuni: ordine irrevocabile di pagamento, dettaglio ricevuta bancaria o postale del bonifico, dettaglio distinta di versamento o di bollettino di versamento) devono riportare in causale gli elementi distintivi del titolo di spesa rendicontato, che si sostanziano non solo del riferimento al progetto, ma anche del numero progressivo della fattura, del nome del beneficiario, dell'importo e della data. Altresì è richiesta copia dell'estratto conto rilasciato dall'istituto di credito, da cui si

Linee guida per la rendicontazione

possano chiaramente rintracciare i riferimenti del flusso di pagamento del titolo di spesa portato a rendicontoe che dovrà essere allegato ad ogni titolo di spesa. I pagamenti online con carta di credito intestata al legale rappresentate dell'associazione beneficiaria verranno accettati soltanto se nella causale risulti chiaramente il riferimento al progetto e al giustificativo della prestazione o fornitura.

- 4) **idonea documentazione probatoria delle attività realizzate** (ad esempio, report/relazioni sulle attività svolte, verbali, prodotti realizzati, pubblicazioni, pagine Web, link dei prodotti digitali, etc.).

Tutta la documentazione in originale relativa al progetto deve essere annullata mediante l'apposizione, in modo chiaro ed immodificabile, della dicitura "*Spesa finanziata dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi del DM 7 febbraio 2018*". Inoltre le attrezzature, i macchinari, nonché tutti i prodotti, compresi quelli divulgativi e di comunicazione realizzati e diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare, in modo chiaro e leggibile, la dicitura: "*realizzato/acquistato nell'ambito del progetto, finanziato dal Ministero dello sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018)*"

Tutti i giustificativi di spesa e tutta la documentazione di supporto devono essere trasmessi in copia conforme all'originale, mediante dichiarazione rilasciata ai sensi del D.P.R. n.445 del 28 dicembre2000 del responsabile legale e apponendo la dicitura di "*copia conforme all'originale*" su tutta la documentazione inviata. Documenti informatici originali potranno essere trasmessi in formato elettronico in originale o mediante attestazioni di copie conformi all'originale informatico rilasciate come previsto dalla normativa vigente.

2. DOCUMENTI CONTABILI DI SPESA

I titoli contabili di spesa devono essere direttamente riferibili alle attività progettuali, chiaramente pertinenti alle attività previste dal progetto ammesso a finanziamento in via provvisoria e le spese in essi rappresentate devono essere congrue, non superflue e non eccessive e devono essere sufficientemente giustificate.

I soggetti beneficiari dovranno dimostrare e giustificare la congruità e la necessità della spesa presentata a rendiconto. Un indice per valutare la congruità della spesa potrà essere la comparazione di almeno tre preventivi e/o offerte relativamente al/ai prodotto/i, servizio/i da acquisire (in particolare ciò sarà opportuno per spese che si effettuano verso un medesimo fornitore per un importo complessivamente superiore a 20.000 euro).

I documenti di prova contabile devono essere conformi alle vigenti disposizioni civilistiche, contributive e fiscali. Qualora non siano emessi in forma di fattura, possono essere rappresentati da documenti contabili probatori alternativi (documenti equivalenti) purché definiti come tali dalla normativa di settore, che deve essere espressamente citata pena l'inammissibilità della relativa spesa.

Si precisa che le "fatture pro-forma" e i preventivi non sono considerati documenti probatori se non accompagnati dalla fattura di riferimento.

La fattura elettronica è un documento informatico a rilevanza fiscale non modificabile. Le fasi di formazione, trasmissione, registrazione e conservazione vengono gestite interamente in modo elettronico. Ogni file di fattura elettronica deve essere firmato dal soggetto che emette la fattura tramite un certificato di firma qualificata o firma digitale. La firma è necessaria in quanto garantisce: l'integrità delle informazioni contenute nella fattura, l'autenticità dell'emittente e la leggibilità del documento.

Per ciascuna categoria di spesa rendicontabile di cui all'art. 13 comma 2, lettere b), c) e d) si forniscono a seguire le seguenti precisazioni.

Linee guida per la rendicontazione

Spese per macchinari, attrezzature, prodotti e servizi (art 13 comma 2 lett.b)

Categorie di spesa	Esempio di spesa ammissibile	Requisiti dei titoli di spesa da presentare	Documenti richiesti a giustificazione della spesa ammissibile
Le attrezzature, i macchinari, nonché tutti i prodotti, compresi quelli divulgativi e di comunicazione realizzati e diffusi con qualsiasi mezzo, dovranno recare, in modo chiaro e leggibile, la seguente dicitura: <i>"realizzato/acquistato nell'ambito del progetto, finanziato dal Ministero dello sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018)"</i> pena la non ammissibilità delle relative spese.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Acquisto di macchinari e attrezzature nuove di fabbrica quali computer, stampanti e prodotti hardware. Si considerano inammissibili spese per acquisto di telefoni cellulari o prodotti portatili equivalenti come <i>tablet</i> etc. I materiali di consumo – es. toner - dovranno essere inseriti tra le spese generali. 2) I prodotti devono essere utilizzati presso i locali e le sedi dei soggetti beneficiari. 3) I macchinari, le attrezzature, i prodotti ed i servizi dovranno essere forniti da fornitori il cui oggetto sociale sia coerente con l'oggetto della spesa. 	Il titolo di spesa deve contenere le specifiche dei beni e/o servizi acquistati e il riferimento alle attività del progetto per cui sono stati acquistati.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Preventivo di spesa/lettera di incarico e/o contratto di fornitura, dai quali risulti chiaramente l'attività del progetto per la quale il prodotto è stato acquistato (riguardo la congruità, al fine di giustificare la congruità della spesa per importi complessivamente superiori a euro 20.000,00 è opportuna l'indicazione della procedura seguita per la valutazione comparativa (più preventivi a confronto ottenuti mediante indagine di mercato, avviso pubblico di sollecitazione all'offerta ecc.) 2) Fattura (titolo di spesa). 3) Indicazione del luogo in cui sono stati collocati le attrezzature e/o i macchinari. 4) Giustificativo di pagamento (es. bonifico con indicazione in causale del progetto e gli estremi della fattura) con copia dell'estratto conto dell'istituto di credito da cui risulta la registrazione del buon fine del pagamento ed il collegamento certo con il giustificativo.
Servizi per la realizzazione di appositi programmi informatici per il progetto o per l'adeguamento al progetto dei siti internet esistenti.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Realizzazione di software. 2) Programmi specifici per l'elaborazione di dati. 3) Siti internet. 4) App. 	Il titolo di spesa deve contenere le specifiche dei beni e dei servizi acquistati, nonché il riferimento alle attività del progetto per cui sono stati acquistati.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Preventivo di spesa e/o contratto di fornitura. 2) Lettere di incarico. 3) La ragione sociale del fornitore deve essere chiaramente coerente rispetto all'attività svolta per il progetto (ovvero allegare curriculum vitae o esperienza pregressa del soggetto nel campo dell'incarico). 4) Fattura (titolo di spesa) nella quale sia presente; specificatamente l'attività svolta. Se assente tale specifica, inviare rapporto sull'attività svolta per il

Linee guida per la rendicontazione

			<p>progetto.</p> <p>5) Giustificativo di pagamento (es. bonifico con indicazione in causale del progetto e gli estremi della fattura) con copia dell'estratto conto dell'istituto di credito da cui risulta la registrazione del buon fine del pagamento ed il collegamento certo con il giustificativo.</p>
<p>Servizi di comunicazione e divulgazione relativi alle sole tematiche oggetto dell'iniziativa.</p>	<p>1) Ideazione, realizzazione e pubblicazione di materiale informativo.</p> <p>2) Distribuzione del materiale prodotto.</p> <p>3) Realizzazione di materiali di identificazione del progetto (es. loghi).</p> <p>4) Comunicazione tramite <i>direct marketing</i> e <i>social network</i>.</p>	<p>Il titolo di spesa deve contenere le specifiche dei beni e i servizi acquistati, nonché il riferimento alle attività del progetto per cui sono stati acquistati.</p>	<p>1) Preventivo di spesa o contratto di fornitura o lettera di incarico.</p> <p>2) Fattura.</p> <p>3) Luogo, occasione e modalità con le quali sono stati distribuiti i materiali prodotti. Precisare anche le categorie dei fruitori.</p> <p>4) Giustificativo di pagamento (es. bonifico con indicazione in causale del progetto e gli estremi della fattura) con copia dell'estratto conto dell'istituto di credito da cui risulta la registrazione del buon fine del pagamento ed il collegamento certo con il giustificativo.</p> <p>NB: Pur non essendo previsto uno specifico indicatore di risultato circa la distribuzione del materiale informativo, nelle relazioni saranno indicati anche luogo, occasione e modalità con le quali sono stati distribuiti i materiali prodotti, precisando anche categorie dei fruitori, eventuali riscontri ottenuti ecc.</p>
<p>Servizi collegati ad eventi, convegni, giornate studio o formazione (<i>anche in modalità e-learning</i>).</p>	<p>Organizzazione di seminari, convegni corsi (affitto sala, servizi tecnici e di segreteria organizzativa, interpretariato, ecc.) e giornate di studio, conferenze e simili occasioni formative da tenersi in modalità e-learning.</p> <p>NB: Non sono ammissibili, ancorché collegate ad eventi, spese conviviali in quanto da</p>	<p>Il titolo di spesa deve contenere le specifiche dei beni e i servizi acquistati, nonché il riferimento alle attività del progetto per cui sono stati acquistati.</p>	<p>1) Preventivo di spesa o contratto di fornitura.</p> <p>2) Fattura dalla quale risultino luogo e giorno/i che devono coincidere con quelli dell'attività realizzata.</p> <p>3) Giustificativo di pagamento (es. bonifico con indicazione in causale del progetto e gli estremi della fattura) con copia dell'estratto conto dell'istituto di credito da cui risulta la registrazione del buon fine del pagamento ed il collegamento certo con il giustificativo.</p> <p>4) Programma delle attività formative o convegnoistico-seminariali.</p> <p>5) Indicazione del luogo di svolgimento delle relative attività.</p>

Linee guida per la rendicontazione

	<p>includere tra le spese generali. Non sono ammissibili le spese di pernottamento, di vitto e di viaggio (treno, aereo, utilizzo di auto proprie o a noleggio, taxi, ticket di parcheggio e autostradali) che andranno tutte ricomprese nella voce spese generali.</p> <p>Sono ammissibili le spese di pernottamento e di viaggio limitatamente all'utilizzo di treno e aereo in classe economica, solo con riferimento alle spese sostenute per i relatori degli eventi realizzati per il progetto in quanto strettamente collegate alla realizzazione dell'evento.</p>		6) Elenco partecipanti dal quale risultino i nominativi, le firme, le giornate di lavoro.
--	---	--	---

Linee guida per la rendicontazione

Spese per consulenze (art. 13 comma 2 lett. c)

Categorie di spesa	Esempio di spesa ammissibile	Requisiti dei titoli di spesa da presentare	Documenti richiesti a giustificazione della spesa ammissibile
<p>Le consulenze professionali devono essere figure di cui il soggetto beneficiario non dispone al proprio interno, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto dell'iniziativa.</p> <p>NB: Non sono ammissibili spese per consulenze prestate da professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto beneficiario o altrimenti collegati ad esso (es. ex amministratori, soci di società collegate con il soggetto beneficiario, amministratori di associazioni collegate con il soggetto beneficiario) o dipendenti del soggetto beneficiario.</p>	<p>Sotto il <u>profilo soggettivo</u>, i consulenti possono essere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Imprese e società, anche in forma cooperativa iscritte al registro delle imprese o altri soggetti aventi personalità giuridica, non collegati al soggetto beneficiario. 2) Enti pubblici. 3) Professionisti iscritti ad albo professionale. 4) Per le professioni non regolamentate, i professionisti devono essere muniti di specifico titolo universitario e dotati di adeguata e non occasionale esperienza coerente con l'incarico assegnato. <p>Sotto il <u>profilo del contenuto</u>, le consulenze possono avere ad oggetto approfondimenti o sviluppo di tematiche del progetto (elaborati in forma cartacea o digitale; ovvero attività consulenziale specialistica fornita ai consumatori in modalità front office o anche a distanza, telefonicamente o tramite</p>	<p>Il titolo di spesa deve presentare sinteticamente le attività svolte per il progetto – chiaramente identificato – ed essere emesso su carta intestata della società o recare la firma del consulente. La marca da bollo deve essere apposta sull'originale.</p> <p>Il titolo di spesa (fatture e documenti contabili equivalenti) può essere emesso da un soggetto con contratto di consulenza oppure da un soggetto con un lavoro autonomo occasionale.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Contratto di consulenza o di collaborazione autonoma occasionale. 2) Curriculum dal quale risulti la professionalità del consulente rispetto all'attività svolta per il progetto. 3) Relazione dettagliata dell'attività svolta oggetto dell'incarico. 4) Giustificativo di pagamento (es. bonifico con indicazione in causale del progetto e gli estremi della fattura) con copia dell'estratto conto dell'istituto di credito da cui risulta la registrazione del buon fine del pagamento ed il collegamento certo con il giustificativo. 5) F24 per ritenuta d'acconto. 6) Copia materiale prodotto.

Linee guida per la rendicontazione

	<p>appositi dispositivi digitali, per le quali si fornirà apposita relazione).</p> <p>Per essere ammissibile, la prestazione a cui si riferisce la spesa deve essere professionale, ovvero riferirsi ad una prestazione di carattere prevalentemente intellettuale rispetto all'uso del lavoro manuale.</p> <p>L'elemento della professionalità deve caratterizzare sia le consulenze rese da soggetti iscritti in specifici albi professionali che le prestazioni riferite a professioni intellettuali non assoggettate all'iscrizione ad albi ed elenchi.</p> <p>Le prestazioni occasionali di lavoro autonomo, qualora svolte da soggetti con titolo universitario e comprovata esperienza (in base al cv) coerente con l'incarico assegnato possono essere inserite tra le spese di consulenza.</p> <p>Le spese di consulenza sono ammissibili nei limiti del 20% del costo totale del progetto.</p>		
--	--	--	--

Linee guida per la rendicontazione

Spese di retribuzione del personale (art.13 comma 2, lett. d e comma 6)			
Categorie di spesa	Esempio di spesa ammissibile	Requisiti dei titoli di spesa da presentare	Documenti richiesti a giustificazione della spesa ammissibile
<p>Retribuzione del personale dipendente - con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato (ivi compreso l'apprendistato nella sola ipotesi di apprendistato professionalizzante), e a tempo determinato - delle associazioni nazionali dei consumatori di ciascun soggetto beneficiario, purché utilizzato in via specifica per la realizzazione del progetto, ad esclusione delle prestazioni professionali o altre forme di lavoro autonomo.</p>	<p>Dipendente (già in forze o assunto ex novo):</p> <p>1) Personale dipendente con contratto di lavoro determinato o indeterminato con indicazione full time o part-time</p> <p>2) Apprendistato professionalizzante.</p> <p>CALCOLO DEL COSTO ORARIO del dipendente, ottenuto sommando:</p> <p>A) retribuzione lorda mensile: costituita dalla somma degli emolumenti lordi mensili fissi deducibili dal CCNL di riferimento percepiti in base alla posizione organica nel periodo progettuale, così specificati:</p> <p>1) Paga base. 2) Contingenza + EDR. 3) Indennità di funzione e superminimo se presenti. 4) Anzianità. 5) Terzo elemento. 6) Festività.</p> <p>B) contributi previdenziali e</p>	<p>- Buste paga INAIL (in caso di lavoratore che collabori a più progetti dovrà risultare la percentuale di attribuzione al progetto).</p> <p>- F24 quietanzato.</p>	<p>1) Ordine di servizio interno/lettera di incarico che ne specifichi la richiesta di svolgimento delle mansioni svolte per il progetto.</p> <p>2) Contratto individuale con l'indicazione delle mansioni, qualifica, inquadramento, retribuzione mensile/annua lorda, CCNL applicato (stralcio CCNL di riferimento relativo all'inquadramento e alla qualifica con le relative tabelle retributive), orario di lavoro ed ufficio di destinazione (da tenere a disposizione e trasmettere o esibire su richiesta).</p> <p>3) Buste paga.</p> <p>4) F24.</p> <p>5) Prospetto di calcolo delle spese per il personale dipendente firmato dal Legale Rappresentante di ciascuna associazione con annessa dichiarazione secondo il modello in Appendice.</p> <p>6) <i>Timesheet</i> sottoscritto dal lavoratore e dal legale rappresentante dell'Associazione dal quale risultino le ore di lavoro dedicate al progetto. Nei casi in cui il personale sia coinvolto in più progetti nello stesso periodo di tempo, il sistema di rilevazione delle ore lavorate deve consentire la riconciliazione delle ore totali svolte dall'unità di personale nei progetti nei quali è impegnato per quel periodo di tempo.</p> <p>6) Comunicazione Unilav (da tenere a disposizione e trasmettere o esibire su richiesta).</p> <p>7) Giustificativo di pagamento (es. bonifico con indicazione in causale del progetto e gli estremi della busta paga) con copia dell'estratto conto dell'istituto di credito da cui risulta la registrazione del buon fine del pagamento ed il</p>

Linee guida per la rendicontazione

	<p>assistenziali mensili a carico del datore di lavoro non compresi in busta paga.</p> <p>C) ratei 13° e 14° calcolati sulla base del periodo dedicato al progetto, ove previsti ed effettivamente corrisposti.</p> <p>D) quota di indennità di fine rapporto, ove effettivamente corrisposta mensilmente.</p> <p>Il risultato così ottenuto (costo lordo totale mensile) dovrà essere diviso per 26 (divisore giornaliero convenzionale ottenuto moltiplicando 6 giornate settimanali per il numero delle settimane annue [52] e dividendo l'importo per 12 mesi). Il risultato corrispondente al costo lordo giornaliero andrà a sua volta diviso per il numero di ore giornaliera contrattualmente dovute.</p> <p>L'importo da imputare al progetto per ciascun mese sarà pari al numero di ore lavorate moltiplicato per il suddetto costo orario (cfr. Prospetto in appendice in formato excel).</p> <p>N.B: Si esclude dal calcolo sopra descritto, ogni emolumento <i>ad personam</i> (indennità di trasferta,</p>	<p>collegamento certo con il giustificativo.</p> <p>NB: Per i <u>bonifici cumulativi</u> deve essere altresì fornita specifica ed inequivocabile documentazione rilasciata dall'istituto di credito contenente il dettaglio dello specifico pagamento, portato a rendiconto, da cui risulti il collegamento certo con il giustificativo.</p> <p>Per <u>F24 cumulativi</u> presentati unitamente alle buste paga a cui si riferisce il pagamento degli oneri contributivi, previdenziali e fiscali, devono essere forniti chiari e specifici elementi volti ad evidenziare la data del versamento, gli importi di ciascun onere con l'indicazione del rispettivo codice di versamento.</p>
--	---	--

Linee guida per la rendicontazione

	<p>lavoro straordinario, assegni familiari, emolumenti arretrati, premi, gratifiche, bonus di cui all'art. 1 D.L. 66/2014 e s.m.i.).</p> <p>Dei suddetti calcoli si darà evidenza mediante il "prospetto di calcolo delle spese per personale dipendente" con relativa autodichiarazione.</p> <p>Le spese relative al lavoro dipendente, unitamente a quelle di consulenza, non possono superare il 60% del costo totale ammesso per il progetto.</p>		
--	---	--	--

Linee guida per la rendicontazione

3. CORRISPONDENZA SINTETICA ATTIVITA' – AZIONI

ATTIVITA'	AZIONI
<i>Assistenza/Consulenza</i>	Call-Center
	Numero-Verde
	Sportello-Front Office
	Sportello-Online
<i>Strumenti informativi</i>	Materiale Informativo-Cartaceo
	Creazione-Applicazione
	Materiale Informativo-Digitale
	Comunicazione-Televisiva/Radiofonica
	Comunicazione- Direct Mailing/Social Network
	Internet-Sito
<i>Formazione/Divulgazione</i>	Convegno-Seminario
	Formazione-Studio
	E-Learning

Linee guida per la rendicontazione

4. INDICATORI DI RISULTATO DA UTILIZZARE PER I MONITORAGGI PERIODICI E LE RELAZIONI SULLE ATTIVITA'

ATTIVITA'	AZIONI	INDICATORE DI RISULTATO	SPECIFICHE MINIME NECESSARIE DA INCLUDERE NELLE RELAZIONI	ESEMPI DI ULTERIORI INFORMAZIONI FACOLTATIVE A CORREDO DELLE RELAZIONI DI MONITORAGGIO EFINALE
ASSISTENZA /CONSULENZA	Sportelli fisici/front-office	N° contatti	N° di contatti pervenuti agli sportelli cioè il n° appuntamenti registrati per informazioni/assistenza di primo livello da indicare complessivamente per tutti gli sportelli sul territorio	Analisi contatti su base regionale o territoriale; analisi contatti tra associati e non associati ecc.; analisi per tematica oggetto della richiesta ecc.
ASSISTENZA /CONSULENZA	Sportelli virtuali/online, call center, numeri verdi, messaggistica	N° contatti	N° contatti registrati (complessivamente tra i vari canali)	Analisi per canale; analisi per tematica oggetto della richiesta ecc.
ASSISTENZA /CONSULENZA	Sportelli fisici e virtuali	N° consulenze	N° di assistenze di secondo livello da indicare almeno complessivamente per tutti gli sportelli	Analisi per canale, analisi per associati/non associati
STRUMENTI INFORMATIVI	Siti web, pagine internet	N° visualizzazioni	N° accessi unici contabilizzati	Altre informazioni di <i>web analytics</i>
STRUMENTI INFORMATIVI	App	N° download	N° download fornito dalla piattaforma di diffusione dell'App (<i>Appstore</i>)	Analisi delle opinioni degli utenti raccolte dalla piattaforma
STRUMENTI INFORMATIVI	Attività di comunicazione su media	N° passaggi TV, radio, riviste	N° passaggi effettuati con indicazione del periodo di pubblicazione ecc (fornire	Analisi dell'eco suscitata dagli interventi, opinioni ecc.

Linee guida per la rendicontazione

			anche rassegna stampa ecc.)	
STRUMENTI INFORMATIVI	Attività di comunicazione mediante direct marketing o social network	N° contatti raggiunti	N° contatti raggiunti direttamente	Analisi <i>feedback</i> ricevuti
FORMAZIONE/DIVULGAZIONE	Seminari, convegni, giornate formative, eventi vari	N° partecipanti	N° partecipanti per ciascun evento (fornire come da prassi anche elenco partecipanti con firme)	Eventuali risultati di questionari di gradimento o <i>follow up</i>
FORMAZIONE/DIVULGAZIONE	e-learning	N° partecipanti	N° partecipanti al ciclo o evento formativo (fornire anche elenco partecipanti registrati alla piattaforma e-learning)	Eventuali risultati di questionari di gradimento o <i>follow up</i>

