

## 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 ammissione	Link al progetto (ove disponibile)	Riferimento alla documentazione da allegare

2. 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

3. 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 ☐

**4. 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

**5. 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<sup>1</sup>:**

- ☐ 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

<sup>1</sup> Contrassegnare una o più tematiche scelte

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)

<b>LINEA DI ATTIVITÀ B)</b> <b>ATTIVITÀ ISTITUZIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DI CUI ALL'ART. 137 DEL CODICE DEL CONSUMO FINALIZZATA ALLA TUTELA DEI CONSUMATORI</b>	
<b>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.</b>	
<p><b>N.B.</b> <u>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.</u></p>	
<b>Durata delle attività istituzionali (ex art. 4 comma 1)</b>	
Si richiede l'ammissibilità di spese <i>di cui all'art. 4, comma 2 (spese di personale dipendente)</i> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
In caso affermativo compilare la seguente tabella:	
<i>(Descrivere la pertinenza rispetto al programma di cui al precedente punto 1 ed il periodo di impiego)</i>	
<b>Personale dipendente dell'associazione al _____</b>	
Personale	Tipologia contrattuale
Unità n.	

### Indicatori di rafforzamento organizzativo

Sistemi di gestione informatizzata dati al 01.01.2023	
<input type="radio"/> Per monitoraggio e gestione del personale ed operatori	Presente <input type="checkbox"/> Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/>
<input type="radio"/> Per registrazione rapporti con le sedi quali articolazione sul territorio	Presente <input type="checkbox"/> Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/>
<input type="radio"/> Per registrazione contatti con i consumatori	Presente <input type="checkbox"/> Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/>

○ Per registrazione pratiche (richieste assistenza, informazione, consulenze reclami)	Presente <input type="checkbox"/> Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/>
○ ALTRO:.....	Presente <input type="checkbox"/> Da sviluppare nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/>

### Indicatori operativi<sup>2</sup> (dati al 01.01.2023)

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

Attività	Output	Outcome	Elementi probanti
<b>Assistenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sportelli fisici: N. _____ di cui della nazionale: N. _____ e Regionali N. _____</li> <li>• Sportelli online nazionale: di cui: Call center/Numeri verdi: N. _____ Chat bot: N. _____</li> <li>• Form su sito web: N. _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenze di primo livello: N. _____ richieste N. _____ fornite</li> <li>• Pareri e consulenze: N. _____ richieste N. _____ fornite</li> <li>• Assistenza per reclami: N. _____ aperti N. _____ chiusi</li> </ul>	<i>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.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolli di intesa per conciliazioni paritetiche: n. _____</li> <li>• Accordi ed altri protocolli: n. _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliazioni paritetiche: N. _____ aperte N. _____ chiuse</li> <li>• Azioni stragiudiziali e non: N. _____ aperte N. _____ chiuse</li> </ul>	
<b>Informazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siti internet della Associazione nazionale: n. _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. _____ visualizzazioni pagine siti della</li> </ul>	<i>Reportistica mediante web analytics and Insights</i>

<sup>2</sup> Per le definizioni si rinvia a quanto specificato nell'apposito paragrafo delle Linee guida per la rendicontazione.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copertura canali social della associazione nazionale (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube ecc.): n. ____</li> </ul>	Associazione nazionale da parte di utenti unici <ul style="list-style-type: none"> <li>N. ____ visualizzazioni social media da account unici</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiale informativo in formato digitale realizzato dell'associazione nazionale: N. ____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. ____ di post tematici</li> <li>N. ____ pagine web tematiche</li> <li>N. ____ newsletter tematiche</li> <li>N. ____ video tematici</li> <li>N. ____ approfondimenti tematici</li> </ul>	<i>Indicare i link</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative pubbliche di rilevanza nazionale aperti al pubblico dell'associazione nazionale: n. ____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. ____ convegni, seminari e manifestazioni anche on line</li> </ul>	<i>Link, Locandine, materiale promozionale, comunicati stampa</i>
<b>Formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative di formazione per il personale/operatori dell'associazione nazionale e regionale: N. ____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. ____ corsi anche on line</li> <li>N. ____ partecipanti</li> </ul>	<i>Link ai Webinar. Programmi con sedi, attestazioni partecipanti</i>
<b>Educazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative info-educative per i consumatori dell'associazione nazionale: N. ____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. ____ corsi anche on line</li> <li>N. ____ partecipanti</li> </ul>	<i>Link ai Webinar. Programmi con sedi, attestazioni partecipanti</i>