Regione Calabria

OGGETTO: Legge n. 388/2000, articolo 148 - Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 10 agosto 2020 art. 8 (sportelli regionali del consumatore) -D. D. 23/11/2021 (Decreto)

Proposta della Regione Calabria

La presente proposta è prodotta ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

Il sottoscritto: FRANCESCO VENNERI			
Telefono	Cellulare	**E-MAIL**	**PEC**
0961856431		F.VENNERI@REGIONE.CALABRIA.IT	DIPARTIMENTO.SEAC@PEC.REGIONE.CALABRIA.IT;

Dirigente in qualità di Dirigente Generale del Dipartimento Sviluppo Economico e Attrattori Culturali

Ufficio: UOA Tutela dei Consumatori		
Regione: Regione: Calabria	Codice fiscale: **02205340793**	
Via e N° civico: Viale Europa Cittadella Regionale	**CAP: 88100**	**CITTÀ: Catanzaro**

Telefono:	**E-MAIL:**	PEC:

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

DICHIARA

1. Che il finanziamento totale provvisoriamente concesso con D.D. 22/12/2021 (comunicazione MiSE prot. n. 16492 del 21/01/2022 - ex art.10 co 4) pari ad € 349.213,16 è destinato nelle seguenti quote alla realizzazione rispettivamente delle attività ex art. 5, co.1 lett. a) e b) del Decreto:

a. Euro 244.449,21 pari al 70 %. del finanziamento totale per il finanziamento di sportelli per il consumatore in ambito regionale (obbligatoria una quota di almeno il 70% del totale)
b. Euro 104.763,95 pari al 30 %. del finanziamento totale per iniziative di assistenza, informazione ed educazione ai consumatori (una quota non superiore al 30% del totale, inclusi gli oneri di verifica).

2. Riparto finanziamento provvisoriamente concesso nella proposta

Finanziamento totale	Finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. a)	Finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. b)
€ 349.213,16	**€ 244.449,21**	**€ 104.763,95**
		di cui oneri di verifica della proposta che gravano sul finanziamento e che Regione si impegna a liquidare: € 2.047,45

3. Prospetto delle spese totali a valere <u>sul solo finanziamento</u> (con esclusione di eventuale cofinanziamento)

	Descrizione della spesa	**Spese preventivate**
a	*spese per macchinari, attrezzature, prodotti*: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
	Totale a	24.000,00 €
b.	*spese per acquisizione di servizi* relativi a: – realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet, per l'adeguamento di quelli già esistenti, per la realizzazione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche; – iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura; – consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi *curriculum* che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	
	Totale b	166.566,42 €

C.	*spese di retribuzione del personale:* dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	124.599,29 €
d.	*rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117* per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	16.000,00 €
e.	*oneri relativi al compenso per i membri della Commissione* di verifica di cui all'articolo 13	
	Totale e	2.047,45 €
f.	*spese generali:* si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	16.000,00 €
	TOTALE a+b+c+d+e+f	349.213,16 €

4. Prospetto delle spese che gravano sul finanziamento sportelli ex art. 5, co.1 lett. a)

	Descrizione della spesa	**Spese preventivate**
a	*spese per macchinari, attrezzature, prodotti*: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
	Totale a	24.000,00 €

b.	*spese per acquisizione di servizi* relativi a: – realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet, per l'adeguamento di quelli già esistenti, per la realizzazione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche; – iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura; – consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi *curriculum* che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	
	Totale b	88.000,00 €
C.	spese di retribuzione del personale: dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	100.449,21 €
d.	rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117 per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	16.000,00 €
e	----------	
	Totale e	----------
f.	spese generali: si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	16.000,00 €
	TOTALE a+b+c+d+f	244.449,21 €

5. Prospetto delle spese che gravano su finanziamento attività ex art. 5, co.1 lett. b)

	Descrizione della spesa	**Spese preventivate**

a	*spese per macchinari, attrezzature, prodotti*: acquisto, anche mediante locazione finanziaria, di macchinari ed attrezzature nuovi di fabbrica (sono esclusi in ogni caso i telefoni cellulari), da utilizzare presso le sedi di localizzazione delle attività;	
	Totale a	
b.	*spese per acquisizione di servizi* relativi a: – realizzazione di appositi programmi informatici per la realizzazione di nuovi siti internet, per l'adeguamento di quelli già esistenti, per la realizzazione di strumenti di CRM e simili per la gestione dei contatti con i consumatori e la registrazione delle pratiche; – iniziative di comunicazione nonché attività divulgative e di informazione relative alle attività oggetto della proposta comprese quelle necessarie per la promozione dell'orario e dei servizi resi dagli sportelli di cui all'art. 5, comma 1 lett. A) con esclusione delle spese per pubblicità e delle spese per attività conviviali di qualsiasi genere e natura; – consulenze professionali e/o prestazioni di lavoro autonomo, fornite, in base a lettera di incarico specifico del soggetto beneficiario/attuatore, aventi a contenuto unicamente l'approfondimento e lo sviluppo delle tematiche oggetto delle iniziative, prestate da imprese o società, anche in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, o da altri soggetti privati aventi personalità giuridica o da enti pubblici, ovvero da professionisti iscritti ad un albo professionale legalmente riconosciuto, ovvero, per le professioni non regolamentate, da persone fisiche munite di specifico titolo, di norma di livello universitario, e/o dotati di adeguata e non occasionale esperienza, comprovata dai relativi *curriculum* che devono risultare agli atti; tali spese di consulenza sono ammissibili purché non riferite a professionisti ricoprenti cariche sociali presso il soggetto attuatore o non altrimenti collegati ad esso e purché non riferite a dipendenti del soggetto attuatore; inoltre, per l'ammissibilità della spesa dovrà essere allegata specifica relazione dell'attività oggetto dell'incarico effettivamente svolto;	
	Totale b	102.716,50 €
C.	*spese di retribuzione del personale:* dipendente delle associazioni dei consumatori, in qualità di soggetti attuatori/gestori, con contratto a tempo indeterminato e determinato, incluso apprendistato professionalizzante, per le prestazioni occasionali con regolare contratto nei limiti consentiti dalla normativa vigente purché detto personale sia utilizzato in via specifica per la realizzazione della proposta e venga resa ai fini dell'ammissibilità delle relative spese puntuale relazione sull'attività svolta;	
	Totale c	
d.	*rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117* per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	
	Totale d	
e.	*oneri relativi al compenso per i membri della Commissione* di verifica di cui all'articolo 13	2.047,45 €
	Totale e	
f.	*spese generali:* si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera c) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d) ed e). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione, per scaglioni riferiti all'intero progetto, in misura pari al 30% della quota di contributo inferiore a € 200.000,00, al 20% dell'eventuale quota di contributo da € 200.000,00 a € 300.000,00 ed al 15% dell'eventuale quota di contributo superiore a € 300.000,00.	
	Totale f	
	TOTALE a+b+c+d+e+f	104.763,95 €

6. Eventuale co-finanziamento

Soggetto co-finanziatore	Importo
Totale	

7. che sono state effettuate le seguenti forme di consultazione con le associazioni dei consumatori regionali:

[ ] con l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori (secondo la Legge regionale) le cui risultante sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi e: .....

[X] sono state adottate forme alternative di consultazione le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi: in considerazione dell'emergenza covid-19 ancora in corso al fine di evitare assembramenti è stata la modalità di consultazione scritta con le associazioni;

8. che la proposta che segue è stata approvata dalla Regione sentito l'organo rappresentativo delle associazioni a livello regionale di cui sopra, le cui risultanze sono riprodotte nell'atto che si allega e di cui si indicano gli estremi : ……

9. Che la durata delle attività è pari a 19 mesi a decorrere dalla data della comunicazione di ammissione provvisoria, avvenuta con nota Mise prot **n. 16492 del 21/01/2022;**

10. Descrivere le modalità di rendicontazione, con eventuali specifici riferimenti normativi regionali

La rendicontazione avverrà a stati di avanzamento secondo principi contabili, giuridici e di trasparenza con i normali standard adottati per la rendicontazione di contributi pubblici.

In generale, i costi, fermo restando quanto prescritto D.D. 23/11/2021 e così come evidenziati nei singoli quadri economici di riferimento, per essere ammissibili dovranno rispondere ai principi di:

- Pertinenza ed imputabilità delle azioni: i costi per essere considerati ammissibili dovranno essere riconducibili al progetto ammesso;
- Effettività: il principio secondo il quale il costo diventa ammissibile;
- Legittimità: ai fini dell'ammissibilità, i costi dovranno essere conformi alle norme vigenti in materia fiscale e giuridica;
- Riferimento temporale al periodo indicato per l'azione: per essere considerati ammissibili, i costi dovranno essere sostenuti nell'ambito del periodo temporale indicato nel singolo progetto;
- Contabilizzazione: per la relativa ammissibilità, i costi devono aver dato luogo a registrazioni contabili conformi a norme di legge e/o specifiche disposizioni impartite dall'Amministrazione (es. contabilità separata per singolo progetto);
- Limiti: i costi devono essere contenuto entro i limiti stabiliti ed autorizzati.

Gli esatti termini di rendicontazione saranno comunque esplicitati nelle convenzioni.

11. Descrivere le modalità e le tipologie di verifica che la Regione effettua per assicurare la regolare realizzazione della proposta

Verifiche desk e verifiche in loco

Sono previsti tre monitoraggi del programma, sia dal punto di vista finanziario che più specificamente sull'avanzamento delle attività attraverso la misurazione degli indicatori
In particolare si dovrà:
Verificare il percorso attivato, ovvero suggerire eventuali correzioni da apportare per il raggiungimento dell'obiettivo, nonché una verifica dei dati fisici;
Verificare i dati finanziari dell'eventuale spesa sostenuta, i relativi beneficiari ed i riferimenti;
Verificare i risultati ottenuti durante le varie fasi al fine, ove necessario, di apportare eventuali correttivi.

1. INIZIATIVA SPORTELLI APERTI AI CONSUMATORI IN AMBITO REGIONALE (art. 5, comma 1, lett. A del Decreto)

11.1Totale sportelli n. 8 di cui n. 3 aggiuntivi rispetto al numero n. 5 delle Province in cui è articolata la Regione.

11.2Numero, distribuzione sportelli e soggetti attuatori/gestori

N. sportello	Localizzazione/Provincia	Soggetto/i attuatore/i, gestore/i	Finanziamento (€) destinato allo sportello	Eventuali ulteriori risorse destinate allo sportello
1	Catanzaro	Individuazione tramite Avviso	€ 30.000	
2	Reggio Calabria	Individuazione tramite Avviso	€ 30.000	
3	Cosenza	Individuazione tramite Avviso	€ 30.000	
4	Crotone	Individuazione tramite Avviso	€ 30.000	
5	Vibo Valentia	Individuazione tramite Avviso	€ 30.000	

6	Corigliano/Rossano	Individuazione tramite Avviso	€ 30.000	
7	Rosarno/Gioia Tauro	Individuazione tramite Avviso	€ 30.000	
8	Locride	Individuazione tramite Avviso	€ 30.000	

12.3 Modalità di individuazione dei soggetti attuatori/gestori

Avviso pubblico e successiva sottoscrizione delle convenzioni

12.4 Regolazione rapporti con soggetti/attuatori gestori

Numero sportello	**Soggetto attuatore/gestore**	**Per soggetti attuatori/gestori diversi dalla Regione estremi della convenzione di regolazione rapporti**
1		Convenzione
2		Convenzione
3		Convenzione
4		Convenzione
5		Convenzione
6		Convenzione
7		Convenzione
8		Convenzione

12.5 Tempi di apertura degli sportelli

Numero sportello	N. giorni apertura per ciascun sportello (non inferiori a 2 giorni/settimana)- media tra tutti gli sportelli 3 giorni sett.	n. ore di apertura per ciascun sportello (non inferiori a 4 giorni/apertura). Media tra tutti gli sportelli 6 ore per giorno a sett	Altri elementi (specificare)
1	min. 3 giorni settimana	min. 6 ore per giorno	
2	min. 3 giorni settimana	min. 6 ore per giorno	
3	min. 3 giorni settimana	min. 6 ore per giorno	

4	min. 3 giorni settimana	min. 6 ore per giorno	
5	min. 3 giorni settimana	min. 6 ore per giorno	
6	min. 3 giorni settimana	min. 6 ore per giorno	
7	min. 3 giorni settimana	min. 6 ore per giorno	
8	min. 3 giorni settimana	min. 6 ore per giorno	

12.6 Durata di apertura sportelli di 18 mesi

Numero sportello	Data di apertura sportello finanziato ex decreto	Data di chiusura sportello finanziato ex decreto
1		21/07/2023
2		21/07/2023
3		21/07/2023
4		21/07/2023
5		21/07/2023
6		21/07/2023
7		21/07/2023
8		21/07/2023

12.7 Caratteristiche minime degli sportelli

- ✓ essere aperti al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie
- ✓ accesso ad Internet e ad una casella di posta elettronica intestata al soggetto gestore dello sportello;
- ✓ numero telefonico e segreteria telefonica;
- ✓ identificazione di un responsabile di sportello ed individuazione dell'esperto legale e del conciliatore disponibile presso lo sportello per il primo inquadramento della questione da parte del consumatore;
- ✓ gratuità delle prestazioni relative alle informazioni di primo contatto, comprese quelle rese, in sede di primo studio della controversia, dall'esperto legale e dal conciliatore dello sportello. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione non potranno essere finanziate ai sensi del presente decreto;
- ✓ informazione al consumatore che l'attività resa dallo sportello è finanziata o cofinanziata con fondi ex art. 148 della l. 388/200;
- ✓ esclusività della sede dedicata allo sportello, con divieto di uso promiscuo con altre attività, siano esse professionali o di altre associazioni diverse dei consumatori, limitatamente

all'orario di apertura dello sportello per le sedi messe a disposizione da enti pubblici; la distinzione deve essere percepibile dal consumatore;

- ✓ esposizione, all'esterno della sede di una targa che identifichi lo sportello del consumatore e che risulti idonea, a far percepire al consumatore l'esistenza dello sportello;
- ✓ registrazione del numero delle pratiche evase con i principali elementi identificativi;
- ✓ messa a disposizione del consumatore per la compilazione la modulistica diretta a rilevare il livello qualitativo e qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello;
- ✓ adeguata informazione sul sito della Regione e sui siti istituzionali dei soggetti gestori dell'ubicazione degli sportelli e del servizio reso e finanziato ai sensi del presente decreto;

12.8 Indicatori di risultato

Documentazione da rendere disponibile	**Generalità dello sportello**	**Archivio delle richieste informazioni/e-mail**	**Archivio delle pratiche**	**Archivio delle conciliazioni**	
Numero sportello	**Localizzazione sportello**	**Numero di richieste di informazioni telefoniche/e-mail**	**Numero di pratiche**	**Numero di conciliazioni**	**Altro (specificare)**
1	Catanzaro	500	250	30	
2	Reggio Calabria	500	250	30	
3	Cosenza	500	250	30	
4	Crotone	400	200	20	
5	Vibo Valentia	400	200	20	
6	Corigliano/ Rossano	400	200	20	
7	Rosarno/Gioia Tauro	400	200	20	
8	Locride	400	200	20	

12.9 Strumenti di collegamento e monitoraggio tra sportelli

(Inserire testo per la descrizione degli strumenti di collegamento e monitoraggio previsti tra gli sportelli finanziati)

12.10 Partecipazione a coordinamenti sovraregionali che mirino alla messa in comune di buone pratiche

(Inserire testo per la descrizione della prevista partecipazione a coordinamenti sovraregionali per la messa in comune di buone pratiche per la gestione di sportelli regionali aperti ai consumatori)

12.11Descrivere le modalità di divulgazione delle iniziative e dei risultati (es. siti internet, eventi ecc.)

Sulla attività di divulgazione sarà prestata la massima attenzione, Ogni sportello avrà delle proprie iniziative specifiche di divulgazione dei risultati ma contemporaneamente l'amministrazione Regionale svolgerà una funzione di promozione dell'intero programma; sarà data notizie di tutte le attività sul sito regionale dedicato ai consumatori. Inoltre saranno redatti comunicati stampa per l'inizio del progetto, la conclusione e per tutte le attività principali nel corso dei mesi. Sulla base di tutte le iniziative di comunicazione le associazioni creeranno una rassegna stampa. Verranno inoltre veicolate tramite radio o pagine Facebook le informazioni attinenti agli argomenti trattati ed alle attività previste per raggiungere il maggior numero possibile di utenti.

12.12 Cronogramma delle attività:

Cronoprogramma:

- Data inizio con sottoscrizione convenzione-
- 30 ottobre 2022 verifica obiettivi intermedi- verifica attraverso report e controllo utenza raggiunta.
- 30 gennaio 2022 ulteriore monitoraggio.
- 30 luglio 2022 verifica conclusiva attività con rendicontazione finale e chiusura attività progettuale.

13. INIZIATIVA ASSISTENZA, INFO-FORMAZIONE ED EDUCAZIONE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI ED UTENTI (art. 5, comma 1, lett. B del Decreto)

13.1Titolo

Consumatori informati

13.2 Articolazione delle attività (usare un box per ogni attività diversa)

(descrizione dell'oggetto, obiettivi, attività da realizzare (anche in collaborazione con altri soggetti pubblici), durata e soggetto attuatore, risultati attesi)

DESCRIZIONE:Predisposizione e attuazione piano di comunicazione "Sportelli regionali aperti ai consumatori"

OBIETTIVI:

- realizzazione di attività di comunicazione istituzionale integrata e coordinata per promuovere iniziative di assistenza, informazione ed educazione a vantaggio dei consumatori ed utenti e far conoscere la presenza sul territorio regionale degli "sportelli aperti al consumatore" quali punti di contatto qualificati a cui il consumatore utente può rivolgersi gratuitamente per avere assistenza, informazione e supporto relativamente ad una questione che attiene all'esercizio dei diritti/opportunità/rimedi previsti dalla legislazione regionale, nazionale ed europea a tutela del consumatore utente.

-predisposizione e gestione di una piattaforma di promozione e supporto alle attività degli agli sportelli, funzionale anche al monitoraggio dell'attività svolta dagli stessi e del livello di soddisfazione degli utenti

ATTIVITÀ DA REALIZZARE:

1. predisposizione e approvazione del documento di pianificazione delle attività di comunicazione (Piano di Comunicazione)
2. elaborazione e approvazione linea grafica istituzionale e predisposizione del kit di materiali (interni e outdor) e distribuzione degli stessi presso le strutture interessate (sportelli dei consumatori, Camere di Commercio, etc.)
3. realizzazione e messa a disposizione del sito dedicato con piattaforma intranet di gestione e monitoraggio delle attività degli sportelli dei consumatori
4. Realizzazione evento di lancio del progetto
5. Realizzazione di campagne di comunicazione integrata on line e off line
6. Realizzazione evento di presentazione dei risultati raggiunti

DURATA: 18 MESI

SOGGETTO ATTUATORE: Le attività saranno attuate dagli uffici regionali competenti

RISULTATI ATTESI:

- creare una immagine univoca, coordinata e un messaggio facilmente comprensibile delle attività e dei benedici accessibili attraverso gli sportelli aperti al consumatore presenti sul territorio;
- aumentare il livello di tutela dei consumatori ed utenti in ambito regionale attraverso la promozione e conoscenza degli sportelli aperti ai consumatori;
- agevolare e facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza delle opportunità e degli strumenti di tutela previsti dal D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), e dalle altre disposizioni regionali, nazionali ed europee;

- incrementare il numero di utenti regionali che ricorrono a pratiche di strumenti di tutela del consumatore e pratiche di conciliazione;
- dotare gli sportelli aperti al consumatore presenti sul territorio di un sistema standard di gestione delle assistenza agli utenti regionali;
- disporre di un sistema di monitoraggio in tempo reale delle attività svolte dagli sportelli aperti al consumatore;
- Disporre di un sistema di analisi della soddisfazione dei servizi erogati agli utenti.

13.3 la previsione di eventuali accordi o intese tra le Regioni per la realizzazione di attività in collaborazione

(Indicare eventuali accordi/collaborazioni tra le regioni)

13.4 Durata: 18 mesi

13.5 Cronogramma delle attività:

Attività	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19
1. Predisposizione e approvazione Piano di Comunicazione)	X																		
2. Elaborazione e approvazione linea grafica; predisposizione del kit di materiali (interni e outdor) e distribuzione degli stessi presso le strutture interessate	X	X																	
3. Realizzazione e messa a disposizione del sito dedicato con piattaforma intranet di gestione e monitoraggio delle attività degli sportelli dei consumatori	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

4. Realizzazione evento di lancio del progetto		X																
5. Realizzazione di campagne di comunicazione integrata on line e off line			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6. Realizzazione evento di presentazione dei risultati raggiunti																		X	
7. Indagine conoscitiva sullo stato di conoscenza dei servizi offerti dagli sportelli all'anno 0 e dopo 18 mesi	X	X	X																X

13.6 Risultati attesi in termini quantitativi e qualitativi

(Indicare i risultati attesi e la stima dell'impatto dell'intera proposta)

Descrizione risultati attesi per ciascun attività	Indicatore	Documentazione a supporto
Creare una immagine univoca, coordinata e un messaggio facilmente comprensibile delle attività e dei benedici accessibili attraverso gli sportelli aperti al consumatore presenti sul territorio	- n. 1 sito regionale dedicato - n. 1 Kit di materiali di comunicazione/ promozione degli sportelli - n. 1 schema programma evento - n. 1 schema avviso stampa per quotidiani locali - n. 1 schema banner per testate giornalistiche on line - n. 1 schema post per campagna di comunicazione digitale - n. 8 targhe esterne per gli sportelli	- n. 1 Piano di Comunicazione - foto e immagini dei materiali prodotti

	- n. 48 (2*8 località sportelli *3 semestri) cartelloni pubblicitari esterni e/o manifesti - n. 15 (8 sportelli regionali + 6 sistema camerale + Regione Calabria) roll up	
Aumentare il livello di tutela dei consumatori ed utenti in ambito regionale attraverso la promozione e conoscenza degli sportelli aperti ai consumatori	- n. 2 eventi regionali - n. 1 campagna social con sponsorizzazione di post sui canali social degli sportelli - n. 3 campagne banner web sui siti web delle principali TV locali a copertura regionale - n. 1 campagna stampa locale attraverso la pubblicazione di "publiredazionali" - n. 3 Campagna radio locale diffusione di spot radiofonici	- programmi e inviti agli eventi - registri presenze, slides, materiali prodotti per gli eventi - comunicati stampa, articoli, interviste sui mass media - account social attivati, post pubblicati, followers - banner presenti sui siti web delle principali TV locali a copertura regionale - publiredazionali pubblicati - spot radiofonici realizzati e pubblicizzati
Agevolare e facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza delle opportunità e degli strumenti di tutela previsti dal D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), e dalle altre disposizioni regionali, nazionali ed europee	-n 1 Sito internet dedicato	-Sito internet on line attivo - n. visite al sito dedicato
Incrementare il numero di utenti regionali che ricorrono a pratiche di strumenti di tutela del consumatore e pratiche di conciliazione	-n.1 elenco utenti che hanno richiesto informazioni -n. 1 elenco pratiche evase	-n.3 archivi informatici (richieste informazioni, pratiche e conciliazioni)

	-n. 1 elenco conciliazioni effettuate -- n 2 indagini conoscitive sullo stato di conoscenza dei servizi offerti	- report conoscitivi sullo stato di conoscenza dei servizi offerti
Dotare gli sportelli aperti al consumatore presenti sul territorio di un sistema standard di gestione delle assistenza agli utenti regionali	-n. 1 piattaforma intranet	-piattaforma intranet attiva
Disporre di un sistema di monitoraggio in tempo reale delle attività svolte dagli sportelli aperti al consumatore	- n. 1 elenco attività svolte dagli sportelli	- schede registro attività degli sportelli - archivio attività degli sportelli
Disporre di un sistema di analisi della soddisfazione dei servizi erogati agli utenti	n. 1 modulo on line per la rilevazione il livello qualitativo e qualitativo di soddisfazione del servizio	- report customer satisfaction