

## ALLEGATO 1C

### **DISCIPLINARE SERVIZI TURISTICI**

**NOTA DI COMPILAZIONE:** per quanto riguarda i requisiti obbligatori si chiede di indicare il valore relativo all'indicatore che ne evidenzia il rispetto da parte dell'impresa. Nel caso la struttura ricettiva sia oggettivamente impossibilitata al rispetto di un requisito obbligatorio (gestione della struttura ricettiva senza proprietà dello stabile, vincoli storici o paesaggistici, ...) dovrà essere indicata la motivazione.

Ogni requisito facoltativo deve essere valutato sulla base della sua applicazione da parte del richiedente: "NA" - requisito non applicabile all'impresa, "0" - requisito disatteso, "1" - requisito parzialmente applicato, "2" - requisito applicato completamente (eventuali variazioni nei punteggi sono indicate nella descrizione dell'indicatore).

### **1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.**

#### **1.1. Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica.**

<b>REQUISITI OBBLIGATORI</b>	
<b>0.1</b>	<p>Distribuire ai propri ospiti il questionario predisposto dall'Ente Parco per monitorare la soddisfazione del turista riguardo la struttura, l'Area Protetta, i servizi offerti sul territorio e raccogliere eventuali suggerimenti e/o lamentele.</p> <p><i>Indicatore: questionario stampato e consegnato agli ospiti (disposto nelle camere, presso la reception o un punto di ritrovo) o messo a disposizione in maniera digitale, metodo di raccolta adeguatamente visibile, numero di questionari raccolti. Il questionario può anche essere integrato all'interno della modulistica già predisposta dalla struttura per monitorare la soddisfazione della clientela, se presente.</i></p>
<b>0.2</b>	<p>Partecipare a fiere, eventi, conferenze e seminari che riguardino temi relative alla gestione del turismo, al turismo sostenibile o alla conoscenza dell'Area Naturale Protetta.</p> <p><i>Indicatore: N° di giornate formative / anno</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.1	<p>Collaborare con enti, pubblici o privati del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti (in formato cartaceo e/o online) orispondendo ai loro questionari sulle caratteristiche dei clienti.</p> <p><b>Indicatore:</b> n. enti con cui si collabora. più di un Ente = punteggio 2; 1 Ente = punteggio 1</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

## 1.2 Migliorare la propria offerta turistica.

REQUISITI OBBLIGATORI		
0.3	<p>Monitorare periodicamente lamentele e suggerimenti dei clienti, per migliorare la qualità dei servizi attraverso il questionario somministrato, e quelle online derivanti da siti di recensioni o social media.</p> <p><b>Indicatore:</b> metodologia di raccolta, numero di lamentele e suggerimenti ricevuti.</p>	
0.4	<p>Partecipare a corsi di formazione/aggiornamento relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile o alla conoscenza dell'Area Protetta. Obbligo di partecipazione ai momenti informativi organizzati dall'Ente Parco dedicati agli operatori.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero di corsi-seminari-giornate/anno.</p>	
0.5	<p>Adesione al marchio di qualità del Parco.</p> <p><b>Indicatore:</b> n. concessione.</p>	
0.6	<p>Fornire ai clienti adeguate informazioni tecniche preventive riguardo l'esperienza turistica proposta (es. info sul percorso, durata, abbigliamento consigliato)</p> <p><b>Indicatore:</b> materiale informativo sulla specifica esperienza di visita proposta</p>	
0.7	<p>Informare il cliente, al momento dell'arrivo, sul proprio impegno ambientale e di adesione al Sistema di certificazione CETS, invitando gli ospiti ad adottare comportamenti sostenibili che rispettino habitat e comunità residente.</p> <p><b>Indicatore:</b> materiale informativo</p>	
0.8	<p>Programmare e promuovere, almeno una volta all'anno, un servizio/attività per i soggetti svantaggiati o diversamente abili. Tale servizio/attività potrà essere realizzata anche in collaborazione con altri operatori, associazioni, enti pubblici.</p> <p><b>Indicatore:</b> materiale informativo sulla specifica esperienza di visita proposta</p>	
0.9	<p>Programmare e promuovere, almeno una volta all'anno, un servizio/attività dedicata ai bambini. Tale servizio/attività potrà essere realizzata anche in collaborazione con altri operatori, associazioni, enti pubblici.</p> <p><b>Indicatore:</b> materiale informativo sulla specifica esperienza di visita proposta</p>	

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.2	<p>Offerte per le categorie con ridotta capacità motoria o sensoriale e disponibilità di materiale informativo dedicato riguardo l'area protetta e le attività che si possono svolgere.</p> <p><i>Indicatore: indicazione sistemi adottati, materiale informativo.</i>  <i>più di un offerta = punteggio 2; 1 offerta punteggio 1</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.3	<p>Disponibilità di assistenza agli utenti con disabilità.</p> <p><i>Indicatore: indicazione delle proposte adatte per tipologia di disabilità</i>  <i>più di una proposta = punteggio 2; 1 proposta = punteggio 1</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.4	<p>Offrire servizi in varie lingue</p> <p><i>Indicatore: numero di lingue, attestati di qualifica delle guide.</i>  <i>più di una lingua oltre italiano = punteggio 2; 1 lingua oltre italiano = punteggio 1</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

### 1.3 Realizzare una promozione responsabile ed efficace

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.10	<p>Creare o mantenere una visibilità in rete della propria azienda (sito web, social media, strutture e supporti promozionali utilizzati nelle fiere, pubblicità sui media, catalogo e depliant aziendale) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta (o un rimando al sito dell'Ente Parco) e, all'ottenimento della certificazione, il logo CETS - Fase 2 con una adeguata comunicazione della Carta Europea del Turismo Sostenibile.</p> <p><i>Indicatore: presenza in rete con sezione dedicata all'Area Protetta, presenza del logo di certificazione con approfondimento o rimando al sito del Parco.</i></p>

0.11	Distribuire materiale informativo contenente informazioni sull'Area Protetta, sulle attività che vi si possono svolgere e sulle modalità sostenibili di fruizione. <b>Indicatore:</b> pubblicazione su sito o social delle informazioni; materiale informativo fornito sulle tipologie di visite proposte
0.12	Il numero di partecipanti alla visita deve essere commisurato alla fragilità dell'ambiente che si visita. Il numero massimo di partecipanti deve essere approvato dal Parco. <b>Indicatore:</b> n.partecipanti/escursione/giorno.
0.13	Comunicare periodicamente all'Ente Parco il programma delle proprie attività <b>Indicatore:</b> <i>documentazione</i>
0.14	Informare il cliente del proprio impegno ambientale, sociale e di ricerca della qualità nell'ambito della CETS esponendo il certificato CETS - Fase 2, utilizzando il logo CETS - Fase 2 nella carta intestata e nelle comunicazioni mail e/o consegnando un'apposita brochure che riporti alcune informazioni generali e i comportamenti sostenibili che gli ospitono invitati ad adottare. <b>Indicatore:</b> <i>tipologia di comunicazione attuata.</i>

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.5	Essere presente con la propria attività nella promozione territoriale effettuata dagli Enti pubblici dell'area di riferimento <b>Indicatore:</b> N° di enti pubblici o soggetti coinvolti più di un Ente = punteggio 2; 1 Ente = punteggio 1	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.6	Partecipare alle attività di promozione effettuate dalle associazioni turistiche di appartenenza <b>Indicatore:</b> N° di attività/anno. più di una attività = punteggio 2; 1 attività punteggio 1	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

#### 1.4 Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.15	Essere membro e partecipare alle riunioni del Forum Permanente CETS dell'Area Protetta. <b>Indicatore:</b> <i>data di adesione, numero di riunioni annuali alle quali ha partecipato.</i>
0.16	Prediligere collaborazioni con imprese locali partecipanti al Forum CETS o certificate con sistemi di qualità ambientale per fornire un'offerta di alto valore ambientale. <b>Indicatore:</b> <i>n. imprese certificate con cui si collabora/n. imprese totali</i>

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.7	<p>Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese del territorio dell'Area Naturale Protetta, al fine di creare pacchetti turistici da commercializzare tramite tour operator autorizzati</p> <p><b>Indicatore:</b> n. pacchetti turistici attivi. più di un pacchetto turistico 0= punteggio 2; 1 pacchetto turistico = punteggio 1</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

## 2. Migliorare il proprio comportamento ambientale

### 2.1 Risparmiare energia

REQUISITI OBBLIGATORI		
0.17	<p>Effettuare un monitoraggio del consumo di energia elettrica e termica della propria sede operativa, utilizzando il modulo predisposto dal Parco.</p> <p><b>Indicatore:</b> consumo annuale e comunicazione dei dati al Parco.</p>	
0.18	<p>Le apparecchiature elettriche ed elettroniche (PC, frigoriferi, etc) devono avere un'efficienza energetica minima di classe A.</p> <p><b>Indicatore:</b> elenchi elettrodomestici e attrezzature e rispettivi manuali da inviare al Parco.</p>	
0.19	<p>Nel periodo di assegnazione della certificazione CETS l'installazione di una nuova capacità di generazione di energia termica, o un nuovo dispositivo elettrico o elettronico, dovrà presentare un'unità di cogenerazione di elevato rendimento o un'efficienza energetica minima di classe A o efficienza energetica analoga. I nuovi impianti di condizionamento, devono essere muniti di un sistema di spegnimento automatico in caso di apertura delle finestre.</p> <p><b>Indicatore:</b> manuali attrezzature da inviare al Parco</p>	
0.20	<p>Gli impianti di condizionamento devono avere efficienza energetica minima di classe B. Il criterio non si applica agli apparecchi che possono utilizzare altre fonti energetiche o apparecchi aria-acqua o acqua-acqua o con capacità superiore a 12W.</p> <p><b>Indicatore:</b> manuali attrezzature da inviare al Parco</p>	
0.21	<p>Il 100% delle lampadine installate devono essere ad alta efficienza energetica (massima classe di efficienza energetica disponibile sul mercato). Tale criterio non è applicabile se le caratteristiche fisiche dei porta lampada non consentono la sostituzione con lampadine a basso consumo energetico.</p> <p><b>Indicatore:</b> % lampadine / n complessivo lampadine</p>	

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.8	<p>La struttura operativa deve rispondere alle migliori caratteristiche in materia di efficienza energetica e di rendimento energetico degli edifici.  <b>Indicatore:</b> tipologia certificazione energetica.  <i>classe energetica da A a C = punteggio 2; classe energetica da D a F = punteggio 1; classe energetica G = punteggio 0</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.9	<p>Utilizzo caldaie ad alto rendimento (rendimento minimo del 92%).  <b>Indicatore:</b> documentazione degli apparecchi da inviare al Parco  <i>documenti apparecchi in uso = punteggio 2; documenti di acquisto apparecchi = punteggio 1; dichiarazione di acquisto apparecchi= punteggio 0</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.10	<p>Dotazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili.  <b>Indicatore:</b> Tipologia di impianti installati e di fornitura di energia elettrica.  <i>presenza di almeno un impianto a fonti rinnovabili = punteggio 2; utilizzo di una fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili = punteggio 1 ; 0 = non presente</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.11	<p>Utilizzo di serramenti con adeguato livello di isolamento termico.  <b>Indicatore:</b> documentazione relativa da inviare al Parco.  <i>100% serramenti con adeguato isolamento = punteggio 2; 50% serramenti con adeguato isolamento = punteggio 1;</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

## 2.2 Risparmiare acqua

REQUISITI OBBLIGATORI		
0.22	<p>Effettuare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria sede operativa, utilizzando il modulo predisposto dal Parco.  <b>Indicatore:</b> consumo annuale (<math>m^3</math> / presenze) e comunicazione, almeno annuale, dei dati al Parco.</p>	

0.23	<p>Impiego di sistemi di risparmio idrico per i rubinetti e cassette di scarico dei servizi igienici con adozione di un sistema che permetta una riduzione del flusso medio dell'acqua erogata.</p> <p><i>Indicatore: n.sistemi a risparmio/n sistemi complessivo</i></p>
------	---

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.12	<p>Installazione di interruttori a tempo per l'erogazione dell'acqua dei lavabi.</p> <p><i>Indicatore: N. interruttori</i></p> <p><i>100% interruttori a tempo = punteggio 2; 50% interruttori a tempo = punteggio 1;</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

### 2.3 Ridurre la produzione di rifiuti

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.24	<p>Nella sede operativa effettuare la raccolta differenziata utilizzando diversi contenitori per le differenti categorie di rifiuti prodotti, secondo quanto previsto dai sistemi di raccolta comunali.</p> <p><i>Indicatore: presenza dei contenitori</i></p>
0.25	<p>Informazione degli utenti sulle modalità di riduzione dei rifiuti e loro corretto smaltimento.</p> <p><i>Indicatore: presenza dei contenitori</i></p>

### 2.4 Minimizzare l'inquinamento.

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.26	<p>Realizzare manutenzione periodica e preventiva per la sicurezza degli impianti termici della sede operativa ed effettuare verifiche periodiche sul rispetto dei valori delle emissioni in atmosfera</p> <p><i>Indicatore: documentazione rilasciata a seguito di verifica periodica</i></p>
0.27	<p>Allaccio al sistema di depurazione urbana o dotazione di impianto di depurazione autorizzato o sistema di raccolta e smaltimento reflui autorizzato della sede operativa.</p> <p><i>Indicatore: sistema di depurazione dell'acqua utilizzato, allacciamento alla rete comunale, ditta autorizzata svuotamento vasche di raccolta.</i></p>
0.28	<p>Utilizzo di contenitori in materiale riciclabile (es borracce) in luogo delle bottiglie di plastica.</p> <p><i>Indicatore: presenza di contenitori per l'acqua in materiale riciclabile</i></p>
0.29	<p>Utilizzo per la propria attività di mezzi con alimentazione a basso impatto ambientale.</p> <p><i>Indicatore: n.mezzi sostenibili/n. mezzi totali.</i></p>
0.30	<p>Fornire alla propria utenza informazioni riguardanti il servizio di trasporto collettivo pubblico e non per raggiungere l'Area Protetta.</p> <p><i>Indicatore: indicare tipologia trasporto collettivo pubblico e non.</i></p>
0.31	<p>Manutenzione regolare del mezzo di trasporto per la riduzione delle emissioni inquinanti.</p> <p><i>Indicatore: tipologia mezzo di trasporto</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.13	<p>Utilizzare per la promozione materiali e prodotti di consumo ecocompatibili.</p> <p><i>Indicatore: tipo di materiale utilizzato</i>  <i>promozione esclusivamente on line = punteggio 2; promozione anche con materiale cartaceo riciclato = punteggio 1;</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.14	<p>Adozione di un programma annuale di manutenzione e mantenimento di mezzi ed impianti.</p> <p><i>Indicatore: invio documento al Parco</i>  <i>100% mezzi/impianti mantenuti con riscontro documentale = punteggio 2; 50% mezzi mantenuti o solo dichiarazione di manutenzione = punteggio 1</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.15	<p>Implementazione di azioni per il contenimento delle emissioni sonore</p> <p><i>Indicatore: invio documento di attestazione al Parco</i>  <i>insonorizzazione totale = punteggio 2; insonorizzazione parziale = punteggio 1</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

## 2.5 Consumare in modo responsabile

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.32	<p>Prediligere l'acquisto di prodotti da fornitori locali certificati con sistemi di qualità, o con sistemi di gestione ambientale</p> <p><i>Indicatore: n. fornitori certificati/fornitori totali</i></p>

## 2.6 Certificarsi con sistemi di gestione ambientale

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.16	<p>Certificazione con un sistema riconosciuto di gestione ambientale(EMAS, ISO 14001, Ecolabel, ...) o marchio del Parco.</p> <p><i>Indicatore: tipologia e data di assegnazione della certificazione</i>  <i>certificazione con sistema ambientale riconosciuto + marchio del Parco = punteggio 2; certificazione con sistema ambientale riconosciuto = punteggio 1</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2



## 2.7 Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.33	<p>Gli utenti ed il personale devono essere informati sulle modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sui punti in cui possono effettuarla.</p> <p><i>Indicatore: informazione per gli ospiti e formazione annuale del personale.</i></p>
0.34	<p>Gli utenti e il personale devono essere informati sulle modalità di risparmio energetico, idrico e riduzione dei rifiuti.</p> <p><i>Indicatore: informazione per gli ospiti e formazione annuale del personale.</i></p>
0.35	<p>Messa a disposizione di un documento per il monitoraggio della soddisfazione del cliente (registro o questionario) approvato o fornito dal Parco di riferimento con la possibilità, per l'utente, di fornire indicazioni su possibili miglioramenti.</p> <p><i>Indicatore: distribuzione agli ospiti del questionario di monitoraggio della soddisfazione del cliente</i></p>

## 3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio

### 3.1 Sostenere l'economia locale

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.36	<p>Prediligere l'utilizzo di prodotti /servizi di imprese locali o regionali, possibilmente certificate con sistemi di qualità, per fornire un'offerta che valorizzi il sistema economico del territorio.</p> <p><i>Indicatore: numero e tipologia prodotti /servizi utilizzati per la propria attività</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.17	<p>Distribuzione e/o esposizione presso la propria sede operativa di informazioni sulla storia, le tradizioni e la reperibilità dei prodotti tipici locali (agroalimentari e artigianali) che si utilizzano nella propria attività</p> <p><i>Indicatore: test disponibili in spazi dedicati</i> più di 4 testi = punteggio 2; 1 testo = punteggio 1</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.18	<p>Agevolazioni tariffarie per la comunità locale</p> <p><i>Indicatore: tariffario da comunicare al Parco.</i> più di 2 proposte (differenziate per gruppi o classi di età) = punteggio 2; 1 proposta = punteggio 1</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

### 3.2 Influenzare i movimenti ed i comportamenti dei visitatori

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.37	<p>Informazione e sensibilizzazione degli utenti e del personale aziendale nell'utilizzo dei mezzi di trasporto collettivo o a basso impatto ambientale con informazioni sul sistema di trasporto pubblico (orari, fermate), o altri mezzi di trasporto sostenibili dal punto di vista ambientale (biciclette, motorini ecologici).</p> <p><i>Indicatore: materiale documentale con informazioni sui trasporti pubblici e noleggio mezzi sostenibili o messi a disposizione dell'ospite</i></p>
0.38	<p>Informare i visitatori sui comportamenti da tenere durante la visita nell'Area Parco.</p> <p><i>Indicatore: materiale documentale messo a disposizione dell'utente/comunicazione a inizio visita</i></p>
0.39	<p>Il numero di partecipanti alla visita deve essere commisurato alla fragilità dell'ambiente che si visita. Il numero massimo di partecipanti deve essere approvato dal Parco.</p> <p><i>Indicatore: informazioni nel materiale promozionale</i></p>
0.40	<p>Programmazione e promozione delle visite per almeno 9 mesi all'anno.</p> <p><i>Indicatore: informazioni nel materiale promozionale, con particolare evidenza dei vantaggi delle visite nei periodi di bassa stagione</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI		
F.19	<p>Adottare un sistema di marketing e promozione dedicati nei periodi di bassa stagione (materiale promozionale, sconti, etc.)</p> <p><i>Indicatore: N° di attività promozionali nei periodi di bassa stagione, % di sconto effettuato</i>  <i>più di 2 proposte = punteggio 2; 1 proposta = punteggio 1</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.20	<p>Disponibilità di assistenza agli utenti con disabilità.</p> <p><i>Indicatore: N° di attività dedicate</i>  <i>più di una proposta = punteggio 2; 1 proposta = punteggio 1</i></p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

### 3.3 Gestire la propria struttura e le aree di pertinenza rispettando l'ambiente circostante

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.41	<p>Conoscere e rispettare le normative e i regolamenti del Parco di riferimento, in materia di accesso e di fruizione dell'area stessa, con particolare attenzione alle disposizioni inerenti la protezione del patrimonio naturale e culturale dell'Area Parco.</p>

	<b>Indicatore:</b> <i>Conoscenza di norme e regolamenti; Numero di segnalazioni inviate all'Ente Parco/anno</i>
--	---

### 3.4 Sostenere cause, progetti e iniziative locali

<b>REQUISITI OBBLIGATORI</b>	
0.42	Partecipare o realizzare un attività/progetto di promozione e valorizzazione dell'Area Parco. Almeno uno all'anno. Tale attività potrà essere realizzata anche in collaborazione con altri operatori, associazioni, enti pubblici. <b>Indicatore:</b> <i>n. progetti a cui si partecipa</i>