

Parco Regionale Riviera di Ulisse - Disciplinare Programma "Esercizio consigliato del Parco"

(approvato dal Commissario straordinario dell'Ente con Deliberazione del 29.12.2005)

Art.1 – Generalità

1. Il presente regolamento contiene le norme in dettaglio per l'adesione al progetto "Esercizio consigliato del parco" per il biennio 2006/2007, gli standard di qualità ambientale da soddisfare, le procedure di verifica e controllo dei requisiti richiesti, gli impegni del parco.
2. Il progetto è rivolto a tutti i gestori delle strutture turistico-ricettive (alberghi, agriturismo, affittacamere, Bed & Breakfast, pensioni, campeggi, ristoranti) localizzati entro il perimetro del parco e nei Comuni di Sperlonga, Gaeta, Formia e Minturno.
3. Gli esercenti che aderiscono al progetto si impegnano volontariamente e liberamente ad osservare il presente regolamento.

Art.2- Principi

1. Gli esercizi che aderiscono al progetto devono garantire la conformità urbanistico/edilizia degli immobili all'interno dei quali viene svolta l'attività, oltre alla conformità della autorizzazione comunale per lo svolgimento delle relative attività ricettive. La verifica di dette conformità verrà controllata d'ufficio in riferimento alla documentazione agli atti.
2. Le strutture che aderiscono al progetto devono soddisfare gli standard di qualità ambientale indicati nei successivi articoli, nonché leggi e normative vigenti in materia ambientale.
3. Gli standard ambientali richiesti rispettano le caratteristiche tipiche delle strutture presenti nel territorio del parco e riguardano, principalmente, gli aspetti gestionali dell'attività turistico/ricettiva, con la finalità del risparmio energetico e dell'utilizzo razionale delle risorse.
4. I requisiti ambientali richiesti potranno essere modificati in relazione allo sviluppo tecnologico ed agli obiettivi del parco, comunque tendenti a migliorare il livello di qualità ambientale offerto ai fruitori del parco stesso.

Art.3 – Il sistema di valutazione

1. Il miglioramento del livello di qualità ambientale è perseguito attraverso un sistema di valutazione del soddisfacimento dei requisiti obbligatori previsti, che rappresentano lo standard minimo di qualità richiesto ad ogni partecipante.

Art.4 – Campo di applicazione degli standard richiesti

1. I requisiti obbligatori richiesti, ai fini dell'adesione al presente progetto, sono relativi ai seguenti aspetti ambientali:
 - a) Alimentazione
 - b) Rifiuti
 - c) Utilizzo di risorse naturali (acqua, energia)
 - d) Qualità dell'aria
 - e) Informazioni sulla fruibilità del parco e dei prodotti del parco

Art.5 – I requisiti ambientali

1. I requisiti da rispettare, approvati dal parco, sono elencati ed illustrati in dettaglio nell'allegato "A", documento che costituisce parte integrante e sostanziale del presente disciplinare; in esso sono inoltre dettagliate le specifiche di applicazione, che prevedono la completa adozione del programma nel biennio 2006/2007.
2. Sono sinteticamente elencati i requisiti ambientali che dovranno essere obbligatoriamente soddisfatti dagli aderenti al progetto, secondo i modi e i tempi descritti nell'allegato "A" di cui al punto 1 dell'art. 5 del presente disciplinare:
 - a) Ridurre i contenitori per bevande in plastica ed eliminare posate e piatti monouso

- b) Utilizzare carta riciclata e/o carta ecologica
- c) Adottare lampade a basso consumo e altre misure per il risparmio energetico e del consumo di acqua
- d) Organizzare la raccolta differenziata dei rifiuti
- e) Preparare piatti tipici
- f) Fornire informazioni sulle iniziative del parco
- g) Disporre di pubblicazioni del parco per la vendita
- h) Nominare un "responsabile ambiente" quale referente per il personale del parco
- i) Consegnare ai clienti i Questionari di soddisfazione, Allegato "B".

Art.6 – Partecipazione

1. L'intero progetto si basa sul principio della partecipazione volontaria: gli esercenti si impegnano volontariamente e liberamente a soddisfare gli standard richiesti ed accettano di sottoporsi ai controlli previsti.
2. Al termine del biennio 2006/2007, gli esercizi che avranno superato i controlli e le verifiche previste dagli articoli successivi del presente disciplinare, potranno rinnovare, sempre su base volontaria, la loro partecipazione al progetto. Sarà comunque facoltà dell'Ente parco, in sede di proposta di rinnovo dell'adesione, modificare i requisiti ambientali richiesti (Art.2 comma 2 del presente disciplinare).
3. Gli operatori interessati ad aderire sono tenuti a conoscere in ogni suo punto il presente regolamento, l'elenco dei requisiti ambientali richiesti e delle modalità di applicazione, nonché stipulare apposita convenzione con il parco.

Art.7 .Controllo

1. La verifica del rispetto degli standard ambientali richiesti, rappresenta lo strumento che garantisce credibilità ed attendibilità al progetto, a tal fine il individuo personale qualificato con specifica preparazione in materia
2. Il termine per l'applicazione dei requisiti ambientali richiesti la cui soddisfazione è essenziale ai fini dell'attribuzione dello status di "Esercizio consigliato dal parco", è fissato entro il mese di gennaio 2007; nel periodo precedente a tale data, gli uffici del parco sono a disposizione per consigliare sull'applicazione dei requisiti
3. Il controllo è effettuato da incaricati dell'Ente in modo obiettivo, esclusivamente su dati oggettivi, sulla base dell'elenco dei requisiti ambientali da rispettare.
4. Ultimata la verifica, tali incaricati redigono il "verbale di verifica" da inviare agli organi del parco, l'esito di tale verifica sarà comunicato all'Azienda.
5. In caso di esito favorevole sarà formalizzata l'iscrizione al progetto e la denominazione di "*Esercizio Consigliato dal parco*"; in caso contrario saranno posti in evidenza i requisiti non ancora soddisfatti e fissati i tempi per l'ulteriore verifica.
6. L'esercizio aderente al presente disciplinare si impegna a diffondere presso i propri clienti un questionario di soddisfazione del cliente predisposto dal Parco.

Art.8 – Controllo negli anni successivi

1. Annualmente il parco incarica i valutatori di compiere la verifica di mantenimento degli standard ambientali richiesti. La data è sempre fissata di concerto con i gestori della struttura.
2. In occasione della verifica annuale di mantenimento, sarà presentata alla Direzione aziendale la valutazione complessiva dell'ecospatialità dell'esercizio, emersa dall'analisi dei questionari di valutazione dei clienti
3. Il Parco si riserva la facoltà di eseguire un controllo straordinario dell'azienda, nel caso di gravi problemi emersi in fase di valutazione dei questionari di soddisfazione o ripetute lamentele da parte degli ospiti.

Art.9 – Revoca della denominazione di “Esercizio Consigliato”

1. Nel presente regolamento s'intende, per “non conformità”, il mancato rispetto di tutto o in parte, di uno dei requisiti obbligatori indicati dal presente disciplinare;
2. Nel caso in cui, in corso di verifica (sia ordinaria sia straordinaria), vengano accertate eventuali *non conformità*, si procederà come segue:
 - “NON CONFORMITA” di un requisito: l'esito è considerato favorevole e la correzione della non conformità sarà accertata alla successiva verifica ordinaria.
 - “NON CONFORMITA” di due requisiti: l'esito è considerato favorevole ma la Direzione dovrà rendere noto in un tempo stabilito, con evidenze oggettive, le azioni correttive poste in atto per la risoluzione delle NON CONFORMITA'; tali azioni correttive saranno accertate alla successiva verifica ordinaria. In caso di continuità delle NON CONFORMITA' la denominazione d'Esercizio Consigliato sarà revocata.
 - “NON CONFORMITA” di tre requisiti: l'esito è considerato favorevole con deroga. In occasione della visita ispettiva, sarà fissata la data per una verifica straordinaria atta a verificare la correzione delle NON CONFORMITA'. In caso di continuità delle NON CONFORMITA', la denominazione di esercizio consigliato sarà revocata.
 - “NON CONFORMITA” di più di tre requisiti: la denominazione d'esercizio Consigliato sarà immediatamente revocata.
3. In caso di revoca l'azienda è tenuta a restituire il materiale di proprietà del parco; la revoca comporta l'esclusione dell'Esercizio dal progetto e la sospensione dei servizi previsti dall'art.10 del presente disciplinare, da parte del parco.

Art.10- Gli impegni del Parco

1. Nella fase a regime il parco garantisce alle strutture che partecipano al progetto e hanno ottenuto la denominazione di esercizio consigliato dal parco, i seguenti servizi:
 - a) adeguato spazio dedicato all'esercizio nelle pubblicazioni dell'ente, relative alle strutture turistico/ricettive;
 - b) realizzazione di una pagina web riservata agli Esercizi consigliati, collegata al sito internet ufficiale del parco;
 - c) Promozione dell'iniziativa su riviste specializzate;
 - d) Spazio dedicato all'esercizio in occasione di almeno una fiera di rilevanza nazionale annuale e degli incontri con *tour operators* anche al fine della realizzazione e della proposta di pacchetti turistici;
 - e) Fornitura di prodotti e materiale divulgativo ed informativo su turismo e ambiente;
 - f) Organizzazione di un corso di formazione destinato al “responsabile ambientale” della struttura ricettiva un corso, allo scopo di acquisire le informazioni necessarie alla migliore riuscita dell'iniziativa, e fornire alcune nozioni necessarie ad un orientamento ecosostenibile della propria attività.

ALLEGATO B

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTI

Gentile cliente,
il Parco Regionale Riviera di Ulisse, nell'intenzione di garantire un servizio ricettivo sempre più confacente alle esigenze dei turisti, Le sottopone un questionario, in modo da poter valutare il livello della qualità raggiunta dal servizio turistico ricettivo di cui ha usufruito. Le informazioni di ritorno potranno essere utili per riconsiderare e possibilmente migliorare i processi di erogazione del servizio e la soddisfazione del turista, in accordo anche con gli obiettivi di qualificazione e rivalutazione del territorio dell'Ente Parco.

Nome Struttura _____:

1. Ricorda qualche specifico servizio che, secondo Lei, non viene ben eseguito o Le ha causato problemi?
 SÌ
 NO
Quale? _____

2. Come giudica, oggi, la qualità del servizio offerto dalle strutture presenti nei comuni del Parco?
 buona
 sufficiente
 scarsa
 altro: _____

3. Ha qualche segnalazione/suggerimento da fornirci per poter migliorare la qualità dell'intero servizio?
 SÌ
 NO
Quale? _____

3. Nel servizio ristorazione sono state utilizzate posate o piatti monouso (in carta o plastica)?
 SÌ
 NO

4. Ha notato la presenza di apparecchi elettrici (luci, Tv ecc.) accesi inopportuna e/o quant'altro che denoti una circostanza non ecologica?
 SÌ
 NO
Quale? _____

5. La struttura ha a disposizione raccoglitori per la raccolta differenziata dei rifiuti?
 SÌ
 NO

6. Ritiene soddisfacente la qualità delle informazioni (sulla fruibilità del Parco, sugli orari ed itinerari dei mezzi pubblici ecc.) rilasciate dai gestori della struttura?
 SÌ
 NO

7. Per concludere, come valuta nel complesso il servizio erogato dalla struttura?
 molto buono
 buono
 sufficiente
 scarso

Se desidera, inserisca i suoi dati personali, che saranno gestiti solo ai fini statistici (ex legge 675/96);

Nome Cognome

Provenienza.....

Indirizzo e-mail

Periodo del Soggiorno

Data _____

ALLEGATO A. Condizioni per l'ammissibilità

1a. Riduzione dei recipienti per bevande "a perdere"

Vendere e servire bevande in contenitori di vetro a "rendere" con una percentuale non inferiore al 50% del numero complessivo dei recipienti (30% per il primo anno di applicazione)

1b. Eliminazione delle posate e piatti "monouso" in plastica

Uso esclusivo di piatti e posate riutilizzabili e lavabili (solo per il servizio di ristorazione)

2. Riduzione del consumo di carta

Predisporre nei bagni asciugamani in stoffa e carta igienica e salviette in carta riciclata o di seconda scelta. I biglietti da visita e di auguri devono essere in carta riciclata.

3a. Risparmio delle risorse energetiche

Illuminazione prevalente con lampade fluorescenti "a basso consumo" (vedi tabella "A") .

Tabella "A": Ammissibilità al programma per i consumi energetici (valido per tutte le strutture)

Obiettivo: raggiungere un punteggio pari o superiore a tre (3) nei due anni di programma (almeno 2 il primo anno)

Tipologia dei locali	Dotazione pari ad almeno il 50% in lampade a basso consumo	Dotazione completa in lampade a basso consumo
Cucina, cantina e dispensa	0.5	1
Sala da pranzo	0.5	1
Hall, corridoi, vano scale, disimpegni	0.5	1
Esterni (giardino, piscina, cortile, parcheggio, viali di ingresso)	0.5	1
Camere e bagni	0.5	1

3b. Misure per il risparmio dell'acqua

Accorgimenti idraulici appropriati alla riduzione del consumo di acqua (vedi tabella "B"), (miscelatori aria/acqua, riduttori di portata e di pressione, ecc.)

Tabella "B": Ammissibilità al programma per i consumi idrici (valido per tutte le strutture)

Obiettivo: raggiungere un punteggio pari o superiore a tre (3) nei due anni di programma (almeno 2 il primo anno)

Tipologia di locali	Terminali dotati di miscelatore o, in alternativa, sistemi per la riduzione della portata o della pressione
Lavabo cucina	1
Bagni comuni (sciacquone water, terminali docce con miscelatore, vasche da bagno con miscelatore, bidet)	1
Terminali docce camere	1
Sciacquoni water camere	1
Terminali lavandino camere	1
	Utilizzo acqua non potabile
Irrigazione giardino	1

3c. Educazione all'uso delle risorse

Spegnimento degli apparecchi elettrici quando non sono utilizzati (televisori, radio, illuminazione)

4. Sensibilizzazione alla raccolta differenziata

La struttura ricettiva deve dotarsi di raccoglitori specifici per la raccolta differenziata, da collocarsi in luogo ben visibile ai fruitori della stessa. Tali raccoglitori devono soddisfare il livello di differenziazione attuata nel punto di raccolta più vicino (fatta eccezione per le pile usate la cui raccolta è comunque prevista) e

corrispondere al colore ufficialmente adottato dall'azienda preposta alla raccolta dei rifiuti. Qualora la raccolta dovesse spingersi ad un livello di differenziazione più approfondito, la struttura dovrà adeguarsi di conseguenza. La differenziazione deve essere effettuata anche dal personale della struttura ricettiva.

5. Promuovere la cucina tipica nelle strutture ricettive

Le strutture con servizio di ristorazione devono prevedere nel menù una sezione riservata ai piatti tipici (con almeno un piatto per ogni portata (antipasto, primo, secondo, dolce). Nel caso in cui l'offerta sia principalmente caratterizzata da piatti locali, deve essere data particolare visibilità a questo aspetto. Nel caso in cui non sia prevista una carta per la scelta dei piatti, i piatti tipici devono essere descritti in apposita lavagna o tabella. Gli esercizi a menù fisso (pensioni, ostelli, ecc.) devono prevedere almeno una portata tipica. Tali strutture possono optare, nel caso di permanenze degli ospiti per un periodo superiore alla settimana, a fornire un pasto completo esclusivamente "tipico" della cucina locale.

6. Promuovere la fruizione del territorio

La struttura ricettiva deve avere in luogo ben visibile l'orario dei mezzi di trasporto pubblico del comprensorio di appartenenza. La struttura stessa si impegna ad aggiornare l'orario autonomamente tramite un responsabile titolare o dipendente. Questo addetto dovrà fornire il proprio nominativo (che verrà riportato nelle guide turistiche e sulle pagine Web) per facilitare le richieste dei potenziali clienti.

7. Promuovere le iniziative per la valorizzazione e fruizione del parco

L'addetto di cui al punto precedente deve essere in grado di fornire una prima assistenza alla fruizione del parco, rendendosi disponibile a fornire informazioni precise sulle iniziative del parco, orari di apertura e sedi dei centri visita, recapiti delle guide ufficiali del parco, eventuale vendita delle guide escursionistica e turistica.

8. Monitoraggio del livello di soddisfazione

Il personale addetto alla reception deve fornire ai propri clienti un questionario di valutazione opportunamente predisposto dal parco, fornendo ogni informazione in merito all'iniziativa.

9. Formazione professionale

Il "responsabile ambientale" della struttura ricettiva dovrà impegnarsi a frequentare un corso di 30 ore, organizzato e finanziato dall'Ente Parco, allo scopo di acquisire le informazioni necessarie alla migliore riuscita dell'iniziativa, oltre a recepire alcune nozioni necessarie ad un orientamento ecosostenibile della propria attività.