



ALLEGATO 1a

DISCIPLINARE DELLE AZIONI - Strutture Ricettive

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

Ogni requisito volontario deve essere valutato sulla base della sua applicazione da parte del richiedente: "NA" - requisito non applicabile all'operatore, "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.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.1	<p>Registrare il numero e le caratteristiche basiche dei clienti e comunicare periodicamente i risultati al Parco Nazionale.</p> <p><i>Indicatore: numero dei clienti ospitati nell'ultimo anno (totale arrivi e notti/presenze), provenienza (stima percentuale tra italiani e stranieri), tipo di clientela (stima percentuale tra singoli, coppie, famiglie, gruppi organizzati e scolaresche). Sintesi a fine anno, o con periodicità maggiore.</i></p> <hr/> <hr/>
REQUISITI FACOLTATIVI	
F.1	<p>Collaborare con soggetti, pubblici o privati, del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti (in formato cartaceo e/o online) o rispondendo alle loro indagini sulle caratteristiche dei clienti.</p> <p><i>Indicatore: soggetti con i quali si è collaborato negli ultimi tre anni. (2 = collaborazione con almeno due soggetti; 1 = collaborazione con un solo soggetto del territorio; 0 = nessuna collaborazione)</i></p> <hr/> <hr/>
	Punt. <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.2	<p>Identificare nuove tipologie di clienti, anche collaborando con altri operatori del territorio, e realizzare attività per attirarli attraverso offerte curate da tour operator specializzati.</p> <p>Indicatore: nuove tipologie di clienti identificate, descrizione dell'attività realizzata. (2 = presenza di più di una proposta; 1 = presenza di una proposta per individuare e attirare nuove tipologie di clienti; 0 = non è presente nessuna proposta)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

1.2. Migliorare la propria offerta turistica: offrire un servizio di qualità, fornire informazioni sul Parco, sviluppare attività per i clienti sulla scoperta del Parco.

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.2	<p>Sviluppare azioni di monitoraggio della soddisfazione, dei suggerimenti e delle lamentele dei clienti per aumentare la qualità dei servizi attraverso questionari, libro ospiti o altri strumenti (Facebook, Tripadvisor, Booking, contatti web, ...), con particolare attenzione agli aspetti ambientali del servizio. In particolare, dopo la certificazione, invitare i propri clienti alla compilazione del questionario predisposto dall'Ente Parco per monitorare la soddisfazione del turista riguardo le strutture, l'Area Protetta, i servizi offerti sul territorio e raccogliere eventuali suggerimenti e/o lamentele.</p> <p>Indicatore: modalità di monitoraggio adottata e principali risultati. Questionario messo a disposizione degli ospiti, 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.</p> <hr/> <hr/>
0.3	<p>Partecipare a corsi di formazione specifici relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile, all'Area Protetta e/o attività di benchmarking ("imparare dagli altri"). Impegno a partecipare agli incontri di formazione ed aggiornamento specificatamente organizzati dall'Ente Parco o segnalati da questo come validi ai fini del presente requisito.</p> <p>Indicatore: numero di corsi/seminari/giornate e loro tematica, attestato di partecipazione con almeno tre corsi specifici nell'ultimo triennio. Impegno a partecipare, anche attraverso modalità digitali, ad almeno il 75% degli incontri di formazione ed aggiornamento specificatamente organizzati dall'Ente Parco nel triennio o segnalati da questo come validi ai fini del presente requisito, fino ad un massimo di 8.</p> <hr/> <hr/>
0.4	<p>Disporre di una bacheca o altro luogo visibile e riconoscibile con informazioni pratiche e aggiornate riguardo l'Area Protetta (depliant generale, opuscoli, cartine, ...) in diverse lingue, anche con eventuali rimandi alle versioni digitali tramite QR code.</p> <p>Indicatore: presenza di un corner informativo riconoscibile, tipologia delle informazioni incluse, modalità di aggiornamento.</p> <hr/> <hr/>

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.5	<p>Promuovere attività guidate tra i clienti, offerte tanto dalle Guide CETS Fase 2 che durante eventi organizzati dalla stessa Area Protetta.</p> <p><i>Indicatore: modalità di promozione attuata, materiale presente presso la struttura, collaborazioni attive, ...</i></p> <hr/> <hr/>
0.6	<p>Essere iscritto alla newsletter del Parco per essere sempre aggiornato su eventi ed attività organizzate sul territorio e metterla a disposizione dei propri ospiti, insieme al calendario settimanale degli eventi inviato dall'Ente Parco.</p> <p><i>Indicatore: iscrizione alla newsletter (presenza indirizzo mail nella lista dell'Ente Parco), stampa o altra comunicazione al cliente del calendario.</i></p> <hr/> <hr/>
0.7	<p>Non superare il 33% di valutazioni negative (insoddisfatto) nei questionari di soddisfazione effettivamente compilati (requisito che diventa obbligatorio al momento del rinnovo dopo il primo triennio).</p> <p><i>Indicatore: percentuale di valutazioni positive e negative raccolte nei questionari dell'ultimo triennio.</i></p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.3	<p>Impresa certificata con un sistema di gestione della qualità riconosciuto (ISO 9001, ...).</p> <p><i>Indicatore: sistema di gestione della qualità e data di certificazione. (2 = è presente una certificazione riconosciuta; 0 = non è presente nessuna certificazione)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2
F.4	<p>Disporre di installazioni e servizi adattati a persone con handicap, sia motori che sensoriali.</p> <p><i>Indicatore: installazioni e servizi adatti, tipi di handicap. (3 = offerta di proposte dedicate o servizi pensati appositamente per portatori di handicap diversi da quello motorio; 2 = presenza di facilitazioni per altre tipologie di disabilità oltre al punto 1; 1 = presenza di almeno una stanza o appartamento completamente accessibile ai disabili motori; 0 = non accessibilità oltre al rispetto degli obblighi di legge)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.5	<p>Offrire accoglienza in varie lingue (proprietario, gestore e/o personale che parla più lingue oltre quella italiana).</p> <p>Indicatore: numero di lingue, qualifica del personale che parla più di una lingua (camere, front office, ...).</p> <p>(2 = il personale parla anche una seconda lingua straniera, oltre all'inglese; 1 = oltre alla lingua italiana, il personale parla solo inglese; 0 = il personale parla solo la lingua italiana)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.6	<p>Avere una biblioteca tematica con pubblicazioni specifiche sull'Area Protetta e sui valori naturali e culturali del territorio (non è sufficiente avere le pubblicazioni, ma devono essere esposte in una biblioteca tematica).</p> <p>Indicatore: riconoscibilità della biblioteca tematica, presenza di almeno cinque pubblicazioni (anche richiedendole al Parco).</p> <p>(2 = presenza di una biblioteca riconoscibile e ben fornita; 0 = nessuna biblioteca)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2
F.7	<p>Disporre, anche su richiesta, di materiale con informazioni pratiche e aggiornate riguardo l'Area Protetta, per tipologie specifiche di clienti (cicloturisti, nordic walker, ...) e/o per persone diversamente abili; sia come materiale di terzi che come approfondimenti elaborati personalmente.</p> <p>Indicatore: tipologia di materiale presente e modalità di messa a disposizione.</p> <p>(2 = è presente materiale elaborato personalmente, 1 = è presente del materiale specifico; 0 = materiale non disponibile)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.8	<p>Offrire dei servizi pensati per categorie specifiche di clienti (cicloturisti, trekker, ...), ad esempio: pocket lunch, colazione anticipata, trasporto bagagli, transfer verso la partenza del sentiero, ciclofficina, ...).</p> <p>Indicatore: tipologia di servizio offerta e comunicata al cliente (sito web, comunicazioni specifiche, promozione settoriale, ...).</p> <p>(2 = sono presenti servizi dedicati sia al cicloturista che al trekker, 1 = sono offerti servizi solo per una categoria specifica di clienti; 0 = servizi non offerti)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.9	<p>Non superare una percentuale massima di valutazioni negative (insoddisfatto) nei questionari di soddisfazione effettivamente compilati.</p> <p>Indicatore: valutazioni negative (insoddisfatto) nei questionari effettivamente compilati.</p> <p>(2 = valutazioni positive oltre l'80% dei questionari effettivamente compilati; 1 = valutazioni positive tra il 70-80%; 0 = valutazioni positive inferiori al 70%)</p> <hr/> <hr/>	<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.8	<p>Avere una visibilità in rete della propria attività (sito web, pagina social, ...) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta e, all'ottenimento della certificazione (entro al massimo un anno), il logo CETS Parte 2 con un approfondimento sui propri impegni o un rimando alla sezione dedicata nel sito del Parco Nazionale.</p> <p><i>Indicatore: link alla modalità di presenza in rete, approccio adottato per rimandare informazioni dedicate all'Area Protetta, modalità con cui si intende inserire il logo del riconoscimento.</i></p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.10	<p>Informare gli ospiti del proprio impegno ambientale, sociale e di ricerca della qualità utilizzando il logo CETS Parte 2 nelle comunicazioni e/o consegnando un'apposita brochure che riporti alcune informazioni generali e i comportamenti sostenibili che i clienti sono invitati ad adottare.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di comunicazione attuata.</i> <i>(2 = è presente anche una comunicazione scritta riferita alla CETS Parte 2 e agli impegni della struttura; 1 = è presente il logo CETS Parte 2 nelle comunicazioni della struttura e/o all'ingresso; 0 = nessuna comunicazione)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.11	<p>Offrire agevolazioni ai clienti che ritornano, a coloro che portano nuovi clienti o che partecipano agli eventi organizzati dall'Area Protetta.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di agevolazione (post, locandine, messaggi, ...).</i> <i>(2 = presenza di agevolazioni collegate agli eventi sul territorio; 1 = presenza di altre agevolazioni; 0 = nessuna agevolazione offerta)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.12	<p>Essere presente nella promozione effettuata congiuntamente con gli enti pubblici del territorio e/o con le associazioni turistiche alle quali si appartiene (conferenze stampa, educational tour, ...).</p> <p><i>Indicatore: tipologia di materiali/attività, modalità di partecipazione (foto, ...).</i> <i>(2 = partecipazione attiva alla promozione; 1 = partecipazione, anche passiva, ad almeno una tipologia di promozione; 0 = nessuna adesione)</i></p> <hr/> <hr/>	<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	
0.9	<p>Essere membro e partecipare alle riunioni del Forum Permanente per il monitoraggio CETS Parte 1 dell'Area Protetta con un impegno presente all'interno del Piano delle Azioni.</p> <p><i>Indicatore: anno di adesione al Forum CETS, numero di riunioni alle quali si è partecipato (al massimo una assenza non giustificata nel triennio).</i></p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.13	<p>Intraprendere almeno una azione in collaborazione con altri partecipanti al Forum CETS che offrono un servizio/prodotto complementare.</p> <p><i>Indicatore: azione/evento proposto in collaborazione con un altro soggetto del territorio.</i> (2 = collaborazione con operatori complementari; 1 = almeno una azione in collaborazione con operatori simili; 0 = nessuna collaborazione)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.14	<p>Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli tramite un tour operator autorizzato.</p> <p><i>Indicatore: numero di pacchetti a cui si partecipa.</i> (2 = presenti accordi/convenzioni con altre imprese per la promo-commercializzazione; 0 = nessuna convenzione)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2
F.15	<p>Aderire a convenzioni tra Parco, Guide consigliate, Centri visitatori e altre Strutture Ricettive consigliate, per la creazione di escursioni organizzate, finanziate dall'Ente e programmate stagionalmente, la cui realizzazione non dipenderà dal numero minimo di partecipanti.</p> <p><i>Indicatore: numero di esperienze a cui si partecipa.</i> (2 = partecipazione ad oltre due esperienze; 1 = partecipazione ad almeno una esperienza; 0 = nessuna convenzione)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con il Parco” che vedono un impegno da parte della struttura ricettiva e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (*requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore*).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

2.1. Risparmiare energia: misure generali, illuminazione, riscaldamento, refrigerazione, elettrodomestici.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.10	<p>Effettuare un monitoraggio del consumo di energia elettrica e termica della propria struttura, utilizzando il modulo predisposto dall'Area Protetta.</p> <p>Indicatore: consumo annuale (kWh / presenze - m3 / presenze), produzione annuale (kWh / presenze) e comunicazione, almeno annuale, dei dati al Parco.</p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.16	<p>Installare uno o più impianti a fonti rinnovabili e sostenibili (solare fotovoltaico, solare termico, ...) e/o stipulare contratti per la fornitura di energia proveniente da fonti rinnovabili.</p> <p>Indicatore: tipologia di impianti installati e di fornitura di energia elettrica. (4 = presenza di almeno un impianto a fonti rinnovabili; 2 = utilizzo di una fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4
F.17	<p>Aver sostituito, negli ultimi due anni, apparati obsoleti con nuovi sistemi a maggior efficienza energetica (elettrodomestici, facilities per gli ospiti, mezzi di trasporto a disposizione della struttura, altre attrezzature, ...).</p> <p>Indicatore: numero e tipologia di apparati sostituiti nell'ultimo biennio, classe energetica. (2 = sostituzione di almeno due apparati; 1 = sostituzione di un solo apparato; 0 = nessuna sostituzione)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.18	<p>Sostituire le lampade incandescenti con altre a basso consumo all'interno e all'esterno della struttura, ovunque l'attacco lo consenta.</p> <p>Indicatore: % di lampadine a basso consumo rispetto al totale (stima). (2 = almeno l'80% di tutta l'illuminazione della struttura ricettiva e il 100% di quella ubicata in luoghi ove è probabile che le lampade siano accese oltre 5 ore al giorno appartiene almeno alla classe A; 1 = almeno il 60% di tutta l'illuminazione della struttura ricettiva appartiene almeno alla classe A; 0 = meno della % indicata)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.19	<p>Aver installato interruttori con timer e/o fotocellule per l'illuminazione automatica nei bagni, nelle aree comuni non frequentate in modo continuativo e all'esterno della struttura (anche per quanto riguarda gli eventuali asciugamani elettrici).</p> <p>Indicatore: presenza di interruttori con timer o fotocellule. (2 = presenza degli apparati sia nei bagni che nelle aree comuni; 1 = presenza solo nelle aree comuni; 0 = nessun apparato)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.20	<p>Installare un sistema di disconnessione di energia elettrica con chiavi - chip card nelle stanze e/o un sistema di connessione tra climatizzazione e apertura della porta del terrazzo.</p> <p>Indicatore: presenza del sistema di disconnessione con chiavi - chip card o altro. (2 = presente nella totalità delle camere; 1 = presente in alcune camere; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.21	<p>Effettuare interventi di efficientamento energetico degli infissi esterni (finestre e porte isolanti) Utilizzare doppi vetri nelle finestre (finestre isolanti) e nelle porte.</p> <p>Indicatore: % di vetri isolanti rispetto al totale (stima). (2 = 100% di vetri isolanti; 1 = oltre il 75% di vetri isolanti; 0 = meno del 75%)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.22	<p>Nella struttura non sono presenti apparecchiature per il riscaldamento o il condizionamento dell'aria in aree esterne, inoltre esistono delle modalità per gestire la temperatura interna nelle aree comuni e per zone indipendenti (settori e/o singole camere).</p> <p>Indicatore: tipologia sistema di riscaldamento/condizionamento installato. (2 = termostato presente in ogni stanza; 1 = termostato presente solo nelle zone comuni con temperatura impostata dal gestore/proprietario; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.23	<p>Adozione di misure per ridurre la dispersione termica dell'edificio, ad esempio cappotto, isolamento specifico del tetto, ...</p> <p>Indicatore: tipologia di intervento realizzato. (2 = presente isolamento tetto e muri; 1 = presente solo una tipologia di isolamento; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

2.2. Risparmiare acqua.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.11	<p>Effettuare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura, utilizzando il modulo predisposto dall'Area Protetta.</p> <p>Indicatore: consumo annuale (m3 / presenze) e comunicazione, almeno annuale, dei dati al Parco.</p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.24	<p>Installazione di dispositivi di risparmio dell'acqua (es. rompigetto, temporizzatori o fotocellule, riduttori di flusso nelle docce o sui rubinetti, miscelatori termostatici, cassette per i wc a doppio scarico, ...).</p> <p>Indicatore: <i>dispositivi installati rispetto al totale (stima).</i> <i>(2 = 100% del totale; 1 = oltre al 50% del totale; 0 = meno del 50%)</i></p> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.25	<p>Per il risparmio di acqua per l'irrigazione, preferire specie autoctone nel proprio giardino, con una adeguata comunicazione all'ospite (informativa, pannello, targhette identificative delle specie).</p> <p>Indicatore: <i>specie utilizzate in giardino e metodologia comunicativa.</i> <i>(2 = presente; 0 = non presente)</i></p> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2
F.26	<p>Immagazzinare e canalizzare l'acqua piovana per la sua utilizzazione come acqua da irrigazione o altro.</p> <p>Indicatore: <i>tipologia di sistema installato.</i> <i>(2 = recupero acqua piovana per scarichi e acque non potabili; 1 = recupero per irrigazione; 0 = non presente)</i></p> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.27	<p>Utilizzare sistemi di irrigazione a basso consumo come impianti a goccia o a essudazione.</p> <p>Indicatore: <i>tipologia di sistema installato.</i> <i>(2 = presente; 0 = non presente)</i></p> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2

2.3. Ridurre la produzione di rifiuti.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.12	<p>Effettuare la raccolta differenziata utilizzando diversi contenitori per le differenti categorie di rifiuti prodotti, secondo quanto previsto dai sistemi di raccolta comunali.</p> <p>Indicatore: <i>presenza dei contenitori idonei alla raccolta.</i></p> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.28	<p>Dare la priorità a prodotti confezionati in contenitori di grandi dimensioni rispetto alle piccole dimensioni/monodose/usa e getta al fine di ridurre la produzione di rifiuti per quanto riguarda i prodotti legati alle pulizie e in sostituzione del kit di cortesia.</p> <p>Indicatore: <i>tipologia di contenitori utilizzati.</i> <i>(2 = utilizzo di contenitori di grandi dimensioni e/o alla spina per tutti i prodotti, nessun articolo usa e getta nelle camere; 1 = presenza di sistemi di dosaggio automatico e/o utilizzo di contenitori da almeno 5 litri; 0 = non sono presenti contenitori di grandi dimensioni)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.29	<p>Utilizzare sostituti ecologici per la carta igienica (PFC, FSC, Ecolabel) e per i tovagliati (carta canapa, carta alga, carta riciclata o carta con certificazione FSC o PEFC, Ecolabel, TUV).</p> <p>Indicatore: <i>tipologia di carta utilizzata.</i> <i>(2 = utilizzo di sostituti ecologici sia per la carta igienica che per i tovagliati; 1 = utilizzo di sostituti ecologici solamente per una delle due tipologie; 0 = non presente)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.30	<p>Esiste un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti anche all'interno delle camere, sul quale vengono informati gli ospiti.</p> <p>Indicatore: <i>sistema di raccolta differenziata.</i> <i>(2 = presenza dei cestini e di una comunicazione stimolante e motivante rispetto l'importanza della RD; 1 = esistenza di un sistema di RD nelle camere; 0 = non esiste un sistema di RD)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

2.4. Minimizzare l'inquinamento: minimizzare l'inquinamento dell'aria, dell'acqua, luminoso.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.13	<p>Realizzare una manutenzione periodica e preventiva sui requisiti di sicurezza degli impianti termici almeno annuale, con verifica dell'efficienza e delle emissioni in atmosfera, e degli eventuali impianti contenenti sostanze che danneggiano il buco dell'ozono (impianti di condizionamento, refrigeratori).</p> <p>Indicatore: <i>periodicità di revisione, risultati ultima revisione.</i></p> <hr/> <hr/>
O.14	<p>Utilizzare un sistema di depurazione adeguato o che sia collegato alla rete di depurazione e smaltimento comunale.</p> <p>Indicatore: <i>sistema di depurazione dell'acqua utilizzato, allacciamento alla rete comunale, prove di tenuta della vasca Imhoff, ...</i></p> <hr/> <hr/>

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.15	<p>Smaltire attraverso ditte autorizzate gli oli esausti / grassi di frittura.</p> <p><i>Indicatore: sistema di immagazzinamento ed eliminazione, documentazione dell'avvenuto smaltimento.</i></p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.31	<p>Controllare che il rendimento della caldaia sia ben superiore al minimo di legge.</p> <p><i>Indicatore: % rendimento.</i> <i>(2 = cogenerazione ad alto rendimento o efficienza energetica stagionale conforme ai seguenti valori: apparecchi per il riscaldamento d'ambiente tranne le caldaie a biomassa solida e le pompe di calore ($\geq 98\%$), caldaie a biomassa solida ($\geq 79\%$), pompa di calore ($\geq 107\%$); 1 = efficienza energetica minimo dell'88% (ad esclusione delle caldaie a biomassa); 0 = minimo di legge)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.32	<p>Il cambio degli asciugamani e/o delle lenzuola avviene solo su richiesta degli ospiti.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di comunicazione.</i> <i>(2 = presenza di una comunicazione "motivante" oltre alla comunicazione orale; 0 = non viene data alcuna comunicazione)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2

2.5. Consumare in modo responsabile.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.33	<p>Utilizzare fornitori di servizi (operazioni esterne di lavanderia e/o di pulizia, ...) certificati con un marchio ISO tipo I.</p> <p><i>Indicatore: fornitori certificati (controllo da ricevute di acquisto)</i> <i>(2 = tutti i fornitori di servizi certificati; 1 = almeno un fornitore esterno certificato; 0 = nessun fornitore certificato)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.34	<p>Utilizzare detersivi e/o altri prodotti per le pulizie naturali, biodegradabili o alternative che provochino un minore impatto sull'ambiente (certificati con marchio ecologico comunitario Ecolabel o con altri marchi ecologici di tipo ISO I).</p> <p><i>Indicatore: prodotti/detersivi naturali o biodegradabili rispetto al totale (stima).</i> <i>(2 = oltre l'80% dei detersivi/prodotti utilizzati; 1 = oltre il 50% del totale; 0 = inferiore al 50%)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.35	<p>Comprare prodotti etici o da commercio equo. <i>Indicatore: prodotti certificati (controllo da ricevute di acquisto).</i> <i>(2 = utilizzo abituale di almeno tre prodotti, attestazione da fattura di acquisto; 1 = presenza, ogni 3 mesi di apertura della struttura, di una fattura che attesti l'acquisto di almeno un prodotto; 0 = non vengono acquistati prodotti)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

2.6. Certificarsi con sistemi di gestione ambientale.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.36	<p>Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale (EMAS, ISO 14001, ISO 50001, Ecolabel, ...). <i>Indicatore: certificazione, tipo e data di riconoscimento.</i> <i>(2 = struttura certificata con certificazioni ambientali riconosciute; 0 = nessuna certificazione)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.16	<p>Informare il proprio personale - in particolare quello in subappalto, di cucina e gli addetti alle pulizie - tramite un documento scritto o un incontro di formazione sulla seconda parte della CETS e sugli impegni dell'azienda in campo ambientale, per favorire l'applicazione delle misure ambientali e per stimolare la formazione di atteggiamenti consapevoli. <i>Indicatore: numero di materiali e temi trattati, intervista al personale.</i></p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.37	<p>Coinvolgere i clienti nella gestione ambientale (acqua, energia, inquinamento, biodiversità, paesaggio, misure di conservazione della natura, ...), con azioni di sensibilizzazione o eventi dedicati. <i>Indicatore: tipologia di attività/materiali e tematiche trattate.</i> <i>(2 = presenza di comunicazioni e organizzazione di eventi/attività; 1 = presenza di una comunicazione standard, stimolante, efficace, dedicata, personalizzata, ...; 0 = non presente)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “migliorare il proprio comportamento ambientale” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (*requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore*).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		

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

3.1. Sostenere l'economia locale.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.17	<p>Se previsto, comprare prodotti del territorio avvalendosi di fornitori locali per valorizzare le specificità del territorio (comuni dell'Area Protetta o territori limitrofi all'Area CETS).</p> <p><i>Indicatore: numero e tipo di prodotti e fornitori locali (almeno una tipologia per colazione, una per quanto riguarda i pasti principali e un fornitore dai comuni del Parco per quanto riguarda il vino).</i></p> <hr/> <hr/>
O.18	<p>Se previsto, offrire gastronomia tradizionale, piatti tipici e di stagione nel proprio menù.</p> <p><i>Indicatore: presenza di almeno un piatto tradizionale/tipico a pranzo e a cena (con indicazione nel menù).</i></p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.38	<p>Fornire informazioni ai visitatori riguardo alla possibilità di acquisto di prodotti tipici locali nei negozi del territorio e/o sui luoghi dove è possibile vedere processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di attività/materiale informativo.</i> <i>(2 = è presente una collaborazione con almeno una impresa locale per esperienze di visita aziendale / degustazione; 1 = la comunicazione viene fornita al cliente via mail, locandina o messaggio; 0 = il cliente non viene informato)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.39	<p>Dedicare uno spazio all'interno della struttura per l'esposizione e/o la vendita dei prodotti tipici del territorio del Parco o di produttori locali.</p> <p><i>Indicatore: presenza dell'angolo vendita.</i> <i>(2 = presenza di un angolo vendita; 1 = è presente una vetrinetta/angolo con esposti i prodotti locali; 0 = non vengono venduti prodotti locali all'interno della struttura)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.40	<p>Privilegiare l'assunzione di personale locale nella propria struttura (comuni dell'Area Protetta o limitrofi).</p> <p><i>Indicatore: % di personale locale nell'impresa.</i> <i>(2 = 100% del personale; 1 = oltre al 50 % del personale; 0 = meno del 50%)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.19	<p>Fornire informazioni sulle attività di trasporto pubblico esistenti (ad esempio attraverso l'informazione sugli orari, ...).</p> <p><i>Indicatore: presenza dell'informazione, se esistente, nel sito web, presso la struttura ricettiva, ...</i></p> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.41	<p>Applicare strategie di destagionalizzazione del turismo, dando ampio spazio alla promozione nei periodi di media-bassa stagione (materiale promozionale, sconti, ...), anche attraverso una promozione congiunta con altre imprese e aziende del territorio.</p> <p><i>Indicatore: presenza di attività promozionali nei periodi di bassa stagione (locandine, post social, comunicazioni, ...).</i> <i>(2 = è stata proposta almeno una iniziativa in accordo con altri operatori del territorio; 1 = è stata proposta almeno una iniziativa singolarmente; 0 = non sono state proposte iniziative)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.42	<p>Attivare eventuali offerte o accordi speciali con agenzie di trasporto che la struttura ricettiva può offrire agli ospiti (per esempio servizio di navetta, autobus collettivo, ...). Offrire dei mezzi di trasporto preferibili sotto il profilo ambientale per muoversi sul territorio (minicar elettriche, biciclette, monopattini, ...) e/o stringere accordi con imprese fornitrici di biciclette o veicoli elettrici.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di servizio offerta.</i> <i>(2 = sono presenti più di un servizio, 1 = presenza di un solo servizio; 0 = servizi non offerti)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.43	<p>Raccomandare ai propri clienti la visita a paesi e luoghi meno sensibili e frequentati e/o nelle vicinanze della struttura (raggiungibili a piedi o in bicicletta).</p> <p><i>Indicatore: tipologia di informazione fornita.</i> <i>(2 = presenza di materiale informativo elaborato personalmente; 1 = presenza di materiale relativo alle attrattive nelle vicinanze della struttura, intervista al personale; 0 = non ci sono informazioni)</i></p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

3.3. Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.44	<p>Gestione delle aree verdi presenti intorno allo stabile in modo che rappresentino un esempio di giardino che attiri e favorisca la stazionarietà della piccola fauna selvatica (piante con bacche, piccole strutture per gli uccelli, ...) e senza l'utilizzo di pesticidi.</p> <p><i>Indicatore: visita giardino.</i> <i>(2 = presenza di un percorso o di pannelli informativi rivolti agli ospiti; 1 = presenza delle specie autoctone in giardino; 0 = non presente)</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.45	<p>Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e sulla relazione con l'Area Protetta.</p> <p><i>Indicatore: presenza di materiale informativo.</i> <i>(2 = è presente materiale informativo proprio; 1 = è presente una comunicazione nelle camere o nella hall; 0 = il cliente non viene informato)</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali.

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.46	<p>Adottare, su proposta dell'Ente, un sentiero della rete dei sentieri del Parco, del quale monitorare lo stato di manutenzione, segnalando al Parco le eventuali necessità.</p> <p><i>Indicatore: la guida si rende disponibile ad adottare, su proposta dell'Area Protetta, un sentiero della rete dei sentieri del Parco, del quale monitorare lo stato di manutenzione, segnalando al Parco le eventuali necessità.</i> <i>(2 = adozione di un sentiero proposto dal Parco, al momento della loro ufficializzazione; 1 = disponibilità a partecipare al progetto, alla sua attivazione; 0 = nessuna partecipazione al progetto)</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.47	<p>Sostenere qualche progetto locale tramite donazioni e/o rendendosi disponibili nel prestare la propria attività ad associazioni locali e attività di volontariato.</p> <p><i>Indicatore: progetti locali sostenuti.</i> <i>(2 = è presente anche un sostegno attivo nell'organizzazione; 1 = è presente un sostegno economico o in termini di offerta dei propri servizi; 0 = nessun sostegno a progetti locali)</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.48	<p>Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Protetta, concordati con il Parco o con altro Ente abilitato.</p> <p><i>Indicatore: progetti avviati o a cui si partecipa.</i> <i>(2 = collaborazione con l'Area Protetta nella realizzazione di un progetto; 1 = avvio di almeno un progetto; 0 = nessun progetto avviato)</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.49	<p>Incoraggiare i propri clienti a contribuire alle cause locali attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, contributi, volontariato, ...</p> <p>Indicatore: tipo di progetti ed eventuale materiale informativo. (2 = organizzazione di attività dedicate e/o presenza di materiale e comunicazioni stimolanti; 1 = è presente una comunicazione nel punto di ritrovo o nella informativa iniziale; 0 = il cliente non viene informato)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
F.50	<p>Partecipazione agli eventi di volontariato organizzati dal Parco o segnalati come validi ai fini del presente requisito (monitoraggio faunistico, pulizia del territorio, manifestazioni promozionali, fiere, ...).</p> <p>Indicatore: attività ed eventi a cui si partecipa. (2 = partecipazione ad almeno due attività ogni anno; 1 = partecipazione ad almeno un progetto ogni anno; 0 = nessuna partecipazione)</p> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (*requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore*).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		