

ALLEGATO 3a

CETS - PARTE 2

Sistema di adesione delle imprese turistiche locali e delle guide turistiche e ambientali/escursionistiche del Parco Nazionale dell'Alta Murgia alla Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette

**DISCIPLINARE PER LE
IMPRESE TURISTICHE LOCALI**



PREMESSE VINCOLANTI:

- Ogni operatore economico dichiara di possedere, al momento della richiesta di adesione, tutta la documentazione in corso di validità (certificazioni, autorizzazioni, licenze, conformità *et alia*) prevista dalle norme vigenti e si obbliga a renderla disponibile al momento della verifica, nonché di soddisfare i requisiti obbligatori, indicati di seguito con la sigla "RO.XX".
- In riferimento al Piano Triennale di Miglioramento, l'operatore economico dovrà indicare, per ogni macroarea ("1. Migliorare la propria offerta e la propria relazione con l'area naturale protetta"; "2. Migliorare il proprio comportamento ambientale"; "3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio naturale e culturale"), almeno 1 azione facoltativa (per un totale minimo quindi di 3 azioni facoltative da aggiungere rispetto a quelle obbligatorie già implementate), selezionandole tra quelle di seguito indicate con la sigla "RF.XX".

Qualora l'operatore economico abbia già implementato alcune azioni facoltative, queste dovranno definirsi "in possesso", e la scelta delle azioni facoltative da implementare nel Piano Triennale di Miglioramento dovrà ricadere tra le rimanenti nell'elenco, comunque in maniera tale che per ogni macroarea vi sia almeno una azione facoltativa.

Nota: i requisiti "RO.XX" e "RF.XX" contrassegnati dall'asterisco "*" sono validi esclusivamente per gli operatori economici che offrono servizi di prima colazione, pranzo e/o cena.

1

Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'area naturale protetta

Obiettivo 1.1:

Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.01	Registrare il numero e le caratteristiche basiche dei clienti e analizzare periodicamente i risultati condividendoli con l'Ente Parco.
	<i>Indicatore: Periodicità di invio dei dati tramite report</i>
RO.02	<i>Indicatore: Numero e tipologia delle caratteristiche analizzate</i>
RO.02	Somministrare questionari (in formato cartaceo o elettronico) sulla soddisfazione del cliente riguardo l'esperienza offerta, al fine di monitorare la soddisfazione del turista riguardo la l'Area Naturale Protetta, i servizi offerti sul territorio e raccogliere eventuali suggerimenti e/o lamentele, registrando le caratteristiche basiche dei clienti (analizzando e sintetizzando periodicamente i risultati in un report da inviare all'Ente Parco).
	<i>Indicatore: Periodicità di invio dei dati tramite report</i>
RO.03	<i>Indicatore: Percentuale di questionari somministrati sul numero totale dei clienti</i>
RO.03	Partecipare a corsi di formazione/aggiornamento o a fiere, eventi, conferenze e seminari, che riguardino temi relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile o alla conoscenza dell'Area Naturale Protetta.
	<i>Indicatore: Numero di giornate formative seguite all'anno</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.01	Collaborare con Enti Pubblici e privati del territorio, per raccogliere e condividere informazioni, dati e studi sui visitatori dell'Area Naturale Protetta.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di enti con i quali si collabora</i>
RF.02	Raccogliere informazioni, dati e studi di altri Enti Pubblici o privati, al fine di identificare nuovi trend e nuovi target di clienti e, conseguentemente, realizzare attività per attrarli.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero delle fonti informative analizzate</i>
RF.03	Collaborare con Enti Pubblici e privati del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di enti con i quali si collabora</i>

Obiettivo 1.2:
Migliorare la propria offerta turistica

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.04	Monitorare periodicamente le lamentele e i suggerimenti dei clienti, anche online (Facebook, Tripadvisor, Booking, contatti web <i>et alia</i>), archiviando sia il materiale cartaceo sia elettronico, al fine di evidenziare e risolvere le criticità.
	<i>Indicatore: Periodicità dell'analisi</i>
RO.05	All'ingresso della struttura, disporre di bacheca (o struttura con analoga funzione) con informazioni pratiche riguardo l'Area Naturale Protetta da tenere costantemente aggiornata.
	<i>Indicatore: Presenza struttura espositiva con informazioni aggiornate</i>
RO.06	Proporre esperienze di fruizione del territorio del Parco Nazionale ai propri ospiti, organizzate sia da imprese locali certificate CETS - PARTE 2 che dalla stessa Area Naturale Protetta.
	<i>Indicatore: Numero e tipo di attività promosse all'anno</i>
RO.07	Dare informazioni ai clienti al momento del <i>check-in</i> riguardo il proprio impegno ambientale e l'adesione al sistema di certificazione CETS, invitando gli ospiti ad adottare comportamenti sostenibili che rispettino gli habitat naturali e le comunità residenti.
	<i>Indicatore: Presenza di brochure informative o di pannello informativo</i>
RO.08	Permettere di effettuare il pagamento con carta di credito/carta di debito direttamente e/o online.
	<i>Indicatore: Presenza di sistemi/dispositivi di pagamento digitale</i>

AZIONI OBBLIGATORIE

RO.09 Il personale addetto all'accoglienza deve conoscere, oltre la lingua italiana, almeno un'altra lingua straniera, preferibilmente l'inglese, e conoscere la procedura codificata per l'accoglienza al fine di comunicare correttamente tutte le informazioni previste ai clienti.

Indicatore: Esistenza di documento su procedura di accoglienza

Indicatore: Staff accoglienza con conoscenza di lingua straniera

RO.10 Partecipare a corsi/seminari rivolti ai titolari e/o personale fisso, svolti da soggetti accreditati e/o promossi dall'Ente Parco, su tematiche ambientali (risparmio energetico, raccolta differenziata, etichette ambientali di prodotto, etc.) e di conoscenza dell'Area Naturale Protetta.

Indicatore: Numero di attività formative seguite/anno

AZIONI FACOLTATIVE

RF.04 Negli spazi comuni, predisporre (ove possibile) un angolo dedicato all'Area Naturale Protetta, con libri e riviste di settore, pubblicazioni, testi, guide ed eventualmente prodotti del Parco.

☐ sì ☐ no ☐ già in possesso

Indicatore: Presenza di un corner dedicato al Parco

RF.05 Essere impresa certificata con un sistema di qualità riconosciuto (ISO 9001, EMAS, Marchio del Parco, etc.).

☐ sì ☐ no ☐ già in possesso

Indicatore: Presenza di certificazione

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.06	Organizzare (anche in collaborazione con altri operatori) esperienze tematiche relative alle risorse dell'Area Naturale Protetta e/o eventi in occasione di giornate particolari (giornata delle Aree Naturali Protette, passo di uccelli migratori, fioritura di specie particolari, settimana Geoparco, etc.).
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	Indicatore: Numero di attività organizzate all'anno
RF.07	Rendere la struttura fruibile a persone con disabilità motorie e/o sensoriali e disporre di materiali informativi relativi al territorio specifici rispetto alle tipologie di clienti, alle attività che vi si possono svolgere e all'Area Protetta.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	Indicatore: Numero di proposte adatte per tipologia di disabilità

Obiettivo 1.3:

Realizzare una promozione responsabile ed efficace

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.11	Mantenere una visibilità in rete della propria attività (sito web, social media, etc.) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta.
	Indicatore: Presenza in rete
RO.12	Aggiornare costantemente il database dei propri clienti, finalizzato anche alla gestione delle comunicazioni periodiche sulle proprie attività, sotto forma di newsletter o broadcasting messages .
	Indicatore: Esistenza di un database dei clienti e periodicità di aggiornamento dati

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.08	Essere presente con la propria attività nella promozione territoriale effettuata dagli Enti pubblici dell'area di riferimento.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di enti pubblici o soggetti coinvolti</i>
RF.09	Adottare politiche di prezzo vantaggiose per clienti fidelizzati.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di offerte promozionali promosse all'anno</i>
RF.10	Utilizzare, nella promozione delle proprie attività, testi e immagini fornite o controllate dall'Area Naturale Protetta.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di testi o immagini utilizzate</i>
RF.11	Disporre di materiale informativo sull'Area Naturale Protetta specifico per target diversificati di utenti e per persone diversamente abili.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di materiali per tipologia di clienti</i>
	<i>Indicatore: Numero di attività specifiche promosse attraverso le newsletter</i>
RF.12	Partecipare alle attività di promozione effettuate dalle associazioni turistiche di appartenenza.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di attività/anno</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.13	Avere strade ed accessi alla struttura adeguatamente segnalati, curati e facilmente percorribili, utilizzando segnaletica semplice e chiara, in accordo con la normativa e con l'immagine dell'Area Naturale Protetta.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Presenza di cartelli e segnaletica con immagine coordinata</i>

Obiettivo 1.4:

Lavorare insieme ad altre imprese turistiche della stessa area naturale protetta

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.13	Far parte del Forum Permanente del Turismo Sostenibile dell'Area Naturale Protetta certificata con la CETS – PARTE 1.
	<i>Indicatore: Adesione (data di adesione)</i>
	<i>Indicatore: N° di riunioni all'anno alle quali ha partecipato</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.14	Essere socio e partecipare attivamente nelle associazioni turistiche e territoriali della propria Area Naturale Protetta.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Associazioni alle quali appartiene e frequenza di partecipazione</i>
RF.15	Promuovere l'ingresso nella Carta a nuovi operatori economici del territorio dell'Area Naturale Protetta.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di soggetti presentati</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.16	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.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di pacchetti turistici attivati</i>
	<i>Indicatore: Numero di attività economiche coinvolte per pacchetto</i>
	<i>Indicatore: Numero di operatori che commercializzano i pacchetti proposti</i>

* = requisito valido esclusivamente per gli operatori economici che offrono servizi di prima colazione, pranzo e/o cena

2

Migliorare il proprio comportamento ambientale

Obiettivo 2.1: **Risparmiare energia**

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.14	Effettuare un monitoraggio del consumo di energia della propria struttura.
	<i>Indicatore: Presenza di un registro dei consumi energetici mensili</i>
RO.15	Se non è installato un dispositivo automatico di spegnimento dell'impianto di riscaldamento e/o di condizionamento quando le finestre sono aperte, né un dispositivo automatico di spegnimento delle luci, includere - nelle informazioni della struttura ricettiva – un avviso che ricordi all'ospite di chiudere la/le finestra/e se il riscaldamento (o condizionamento) è in funzione e di spegnere le luci quando esce dalla stanza.
	<i>Indicatore: Presenza dell'avviso nel materiale informativo fornito</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.17	Sostituire le lampade incandescenti della propria sede operativa con altre a basso consumo.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di lampadine a basso consumo sul totale delle lampadine</i>
RF.18	Utilizzare, per la propria sede operativa, energia derivante da fonti rinnovabili, stipulando contratti di fornitura corredati di Certificazione di Garanzia di Origine che attestino la fornitura di energia proveniente al 100% da impianti qualificati come rinnovabili dal GSE.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Garanzia di Origine della fornitura 100% da fonti rinnovabili</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.19	Sostituire mezzi di trasporto con altri energeticamente più efficienti e adattare le proprie attività per ridurre il consumo di energia.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di mezzi di trasporto sostenibili sul totale dei mezzi</i>
	<i>Indicatore: Presenza di un piano con misure di adattamento per il risparmio energetico</i>
RF.20	Utilizzare sistemi di efficientamento per il contenimento dei consumi energetici della propria struttura.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di superficie opaca disperdente coibentata</i>
	<i>Indicatore: Percentuale di finestre con vetrocamera sul totale</i>
RF.21	Disporre di un sistema di condizionamento dell'aria compartimentato per zone indipendenti.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Presenza di impianto di climatizzazione a zone indipendenti</i>
RF.22	Utilizzare elettrodomestici qualificati come a basso consumo.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di elettrodomestici efficienti sul totale degli elettrodomestici</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.23	Utilizzare impianti di cogenerazione a biomassa o impianti di produzione di energia alimentati da fonti di energia rinnovabile.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Presenza di impianti alimentati da fonti di energia rinnovabile</i>
RF.24	Sostituire apparati obsoleti con nuovi sistemi a maggior efficienza energetica.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero e tipo di apparati sostituiti</i>
RF.25	Installare interruttori con timer o fotocellule per l'illuminazione automatica nelle aree comuni.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di interruttori con timer o fotocellula sul totale degli interruttori</i>
RF.26	Installare un sistema di disconnessione di energia elettrica con chiavi/chip card nelle stanze.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di stanze con sistema di disconnessione sul totale delle stanze</i>
RF.27	Installare sistemi di controllo e regolazione della climatizzazione nelle singole stanze (termostati, valvole termostatiche, etc.).
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di stanze con controllo della climatizzazione sul totale delle stanze</i>

Obiettivo 2.2: Risparmiare acqua

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.16	Realizzare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura. <i>Indicatore: Presenza di un registro dei consumi idrici mensili</i>
RO.17	Dotare i wc presenti con meccanismi per il risparmio idrico (doppio pulsante, cassetta con interruzione di scarico, cassette che utilizzano una quantità d'acqua uguale o inferiore ai 6 litri per ciascuno scarico, etc.). <i>Indicatore: Percentuale di wc a risparmio idrico sul totale dei wc presenti</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.28	Installare dispositivi di risparmio dell'acqua (riduttori di flusso). ☐ sì ☐ no ☐ già in possesso <i>Indicatore: Percentuale di dispositivi installati rispetto al totale</i>
RF.29	Utilizzare sistemi per il mantenimento dell'acqua della piscina da un anno all'altro, evitando di doverla riempire ogni anno ☐ sì ☐ no ☐ già in possesso <i>Indicatore: Presenza di sistemi di copertura piscina</i>
RF.30	Utilizzare, nel proprio giardino, specie autoctone (da lista fornita dall'Ente Parco) meno idro-esigenti al fine di ridurre i consumi idrici. ☐ sì ☐ no ☐ già in possesso <i>Indicatore: mq di copertura con specie autoctone sui mq totali di giardino di pertinenza</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.31	Canalizzare e immagazzinare l'acqua piovana per una sua utilizzazione come acqua da irrigazione.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Sistema di raccolta acque piovane installato</i>
RF.32	Utilizzare sistemi di irrigazione a basso consumo come impianti a goccia o a essudazione.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Sistema di irrigazione a basso consumo installato</i>
RF.33	Munire le docce esterne e i lavabi delle aree comuni di temporizzatore per l'arresto automatico del flusso dopo un certo tempo o in caso di mancato utilizzo.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di rubinetti esterni temporizzati sul totale dei rubinetti esterni</i>

Obiettivo 2.3:
Ridurre i rifiuti

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.18	Utilizzare prodotti Ecolabel sia per la pulizia dei locali che come prodotti messi a disposizione dei clienti nei bagni, privilegiando l'uso di ricariche Ecolabel al posto di prodotti in contenitori individuali.
	<i>Indicatore: Percentuale di prodotti Ecolabel rispetto al totale</i>
	<i>Indicatore: Percentuale di tipologie ricaricabili rispetto al totale</i>
RO.19	Utilizzare materiali riciclati, riutilizzabili e riciclabili invece di quelli ad uso unico.
	<i>Indicatore: Percentuale di materiali usa e getta sul totale dei materiali</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.34	Dare priorità a prodotti alla spina anziché prodotti con contenitori individuali per la pulizia degli ambienti e per l'igiene della persona.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	Indicatore: Percentuale di prodotti sciolti sul totale di prodotti utilizzati
RF.35	Realizzare un sistema di compostaggio per il riciclo dei resti di materiale organico.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	Indicatore: Presenza di un sistema di compostaggio
RF.36	Utilizzare un distributore di acqua naturizzata certificata per servire l'acqua in brocche di vetro o, in alternativa, utilizzare acqua in bottiglie di vetro e, se possibile, a Km0 (di fonte).
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	Indicatore: Presenza di distributore e/o fatture di acquisto
RF.37	Attuare azioni per garantire la riduzione dei rifiuti derivanti da imballaggi e la riduzione dello spreco alimentare (es. acquistare prodotti in contenitori di grandi dimensioni invece che in quelli di dimensione piccola o monodose; servire i prodotti a richiesta direttamente dalla cucina invece di tenerli esposti sul buffet o sui tavoli; predisporre copertura protettiva in plexiglass per il buffet; utilizzare dosatori per prodotti liquidi come il miele; utilizzare contenitori richiudibili per prodotti spalmabili, yogurt e latticini; utilizzare contenitori refrigerati con copertura trasparente per prodotti freschi come affettati e formaggi, etc.).
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	Indicatore: Numero e tipo di azioni per la riduzione degli sprechi intraprese

Obiettivo 2.4:
Minimizzare l'inquinamento

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.20	Realizzare manutenzione periodica e preventiva per la sicurezza degli impianti termici ed effettuare le relative verifiche periodiche sul rispetto dei valori di emissioni in atmosfera e della percentuale minima del rendimento di combustione. <i>Indicatore: Presenza di documentazione rilasciata a seguito di verifica periodica</i>
RO.21	Utilizzare, per la propria struttura, un sistema di depurazione dei reflui a norma di legge o essere collegato alla rete di depurazione comunale. <i>Indicatore: Presenza di autorizzazione allo scarico dei reflui</i>
RO.22	Utilizzare contenitori per la raccolta differenziata (stimandone annualmente tipo e quantità) conferendoli secondo le modalità indicate dall'Ente comunale gestore, nonché effettuare idoneo smaltimento di RUP (lampadine a risparmio energetico, toner esausti, filtri, pile, medicinali, apparecchiature deteriorate e/o obsolete). <i>Indicatore: Numero di contenitori per tipologia di rifiuto</i> <i>Indicatore: Presenza di un registro delle quantità per tipologia di rifiuto prodotto</i>
RO.23 *	Smaltire, attraverso ditte autorizzate, gli oli e grassi di frittura. * <i>Indicatore: Presenza di sistema di immagazzinamento ed eliminazione</i> <i>Indicatore: Presenza di documentazione attestante l'avvenuto smaltimento</i>
RO.24	Utilizzare esclusivamente impianti di refrigerazione, congelamento e aria condizionata senza CFC o HCFC. <i>Indicatore: Percentuale di impianti senza CFC o HCFC sul totale degli impianti</i>

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.25	Utilizzare detersivi naturali o biodegradabili certificati Ecolabel, evitando quelli con componenti tossici.
	<i>Indicatore: Percentuale di prodotti naturali o biodegradabili sul totale dei prodotti</i>
RO.26	Effettuare sostituzione della biancheria solo attraverso il cambio su richiesta o flessibile.
	<i>Indicatore: Presenza di apposita indicazione nell'alloggio</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.38	Installare, per l'illuminazione esterna della propria struttura, sistemi per la riduzione dell'inquinamento luminoso attraverso la predisposizione di corpi illuminanti con adeguate caratteristiche e/o di timer e sensori di movimento.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Presenza di sistemi per la riduzione dell'inquinamento luminoso</i>
RF.39	Utilizzare pacchetti cortesia per i clienti con prodotti biologici certificati e confezionati in materiale biodegradabile.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di prodotti biologici / totale dei prodotti nei pacchetti cortesia</i>
RF.40	In caso di acquisto o sostituzione di arredi in legno, scegliere prodotti realizzati con materie prime provenienti da foreste a gestione controllata FSC/PEFC e/o arredi in altri materiali riciclati.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di arredi sostenibili sul totale degli arredi acquistati</i>

Obiettivo 2.5:

Consumare in modo responsabile

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.27	Prediligere l'acquisto di prodotti da fornitori certificati con sistemi di qualità, o con sistemi di gestione ambientale, o provenienti da commercio equo solidale certificato. <i>Indicatore: Percentuale dei fornitori certificati sul totale dei fornitori</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.41	Utilizzare materiali monouso in carta o TNT (carta igienica, tovagliato, carta da ufficio, etc.) muniti di marchio comunitario di qualità ecologica o di altro marchio ecologico ISO. ☐ sì ☐ no ☐ già in possesso <i>Indicatore: Percentuale di carta o TNT con marchio ecologico sul totale di carta o TNT</i>

Obiettivo 2.6:

Certificarsi con sistemi di gestione ambientale

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.42	Certificarsi con un Sistema di Gestione Ambientale riconosciuto (ISO 14001, Emas). ☐ sì ☐ no ☐ già in possesso <i>Indicatore: Possesso della certificazione (specificare tipo e data)</i>

Obiettivo 2.7:

Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.28	Formare il personale di cucina e gli addetti alle pulizie sulle modalità di gestione e raccolta differenziata dei rifiuti e sul consumo sostenibile e responsabile di acqua ed energia.
	<i>Indicatore: Numero di attività formative realizzate all'anno</i>
RO.29	Apporre in ogni camera e in almeno un locale comune le norme comportamentali in materia ambientale per il risparmio idrico, energetico, differenziazione rifiuti e salvaguardia del territorio.
	<i>Indicatore: Presenza di cartelli con esposizione delle norme</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.43	Inserire all'interno del questionario sulla soddisfazione dei clienti una sezione nella quale gli ospiti possono esprimere un giudizio sulla struttura per quanto riguarda le prestazioni ambientali e dare suggerimenti su possibili miglioramenti.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Presenza di una sezione del questionario dedicata alla valutazione del comportamento ambientale della struttura</i>

3

Appoggiare lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio

Obiettivo 3.1: **Sostenere l'economia locale**

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.30 *	Somministrare prodotti locali e di stagione di produzione propria o di aziende locali. *
	Indicatore: Percentuale di fornitori locali sul totale dei fornitori
	Indicatore: Percentuale di prodotti locali sul totale dei prodotti
RO.31 *	Offrire una gastronomia tipica del territorio dell'Area Naturale Protetta, con un menù che presenta piatti tipici con ingredienti di stagione. *
	Indicatore: Percentuale di piatti tipici o con prodotti tipici nel menù rispetto al totale
RO.32	Fornire informazioni ai visitatori riguardo negozi e mercati dove acquistare prodotti tipici del territorio dell'Area Naturale Protetta.
	Indicatore: Presenza delle informazioni nel materiale promozionale
	Indicatore: Numero di attività economiche che vendono prodotti tipici promosse
RO.33	Fornire informazioni ai propri utenti sui luoghi dove è possibile assistere ai processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari.
	Indicatore: Presenza delle informazioni nel materiale promozionale
	Indicatore: Numero di attività esperienziali promosse

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.34 *	Rendersi disponibili a variare le ricette per soggetti con intolleranze o allergie. * <i>Indicatore: Indicazione presente sul menù</i>
RO.35 *	Il personale deve conoscere e raccontare gli ingredienti che compongono i piatti locali invitando il cliente alla scelta degli stessi e suggerendo il miglior abbinamento con i vini locali. * <i>Indicatore: Registro azioni formative</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.44	Assumere nella propria impresa personale residente nel territorio dell'Area Naturale Protetta. ☐ sì ☐ no ☐ già in possesso <i>Indicatore: Percentuale di personale locale sul totale del personale</i>
RF.45 *	Promuovere - almeno un giorno a settimana - il "Menù del Parco" preparato con ricette tradizionali e con ingredienti di stagione e principalmente locali (vino incluso). * ☐ sì ☐ no ☐ già in possesso <i>Indicatore: Presenza del "Menù del Parco"</i>
RF.46	Proporre ai clienti della propria struttura prodotti locali e/o prodotti del "Paniere del Parco". ☐ sì ☐ no ☐ già in possesso <i>Indicatore: Numero e tipo di prodotti locali proposti</i>

Obiettivo 3.2:

Influenzare gli spostamenti e il comportamento dei visitatori

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.36	Dare informazioni sulle norme comportamentali per la corretta fruizione dell'Area Naturale Protetta.
	<i>Indicatore: Presenza delle informazioni nel materiale promozionale</i>
RO.37	Fornire informazioni sul trasporto pubblico nel proprio materiale promozionale e informativo.
	<i>Indicatore: Numero e tipologia di materiali con informazioni sui trasporti pubblici</i>
RO.38	Disporre di materiale informativo su sentieri, percorsi e luoghi da visitare nelle vicinanze della propria struttura, senza la necessità di utilizzare il veicolo privato.
	<i>Indicatore: Presenza delle informazioni nel materiale promozionale</i>
	<i>Indicatore: Numero di sentieri, percorsi e luoghi di interesse consigliati</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.47	Adottare un sistema di marketing e promozione dedicati nei periodi di bassa stagione (materiale promozionale, sconti, etc.).
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di attività promozionali nei periodi di bassa stagione</i>
	<i>Indicatore: Percentuale di sconto effettuato</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.48	Raccomandare ai propri clienti la visita di borghi e siti del territorio dell'Area Naturale Protetta di minore fragilità ambientale e ancora poco conosciuti e frequentati.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Presenza di materiale che promuove la visita di questi luoghi</i>
RF.49	Realizzare una promozione congiunta con altre imprese, organizzando pacchetti o esperienze di visita durante periodi di bassa stagione.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di attività promozionali congiunte realizzate in bassa stagione</i>
	<i>Indicatore: Numero di imprese coinvolte in attività promozionali congiunte</i>
RF.50	Offrire ai clienti che arrivano senza auto un servizio di trasferimento all'arrivo e alla partenza.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Presenza e promozione di un servizio di trasferimento gratuito</i>
	<i>Indicatore: Numero di destinazioni verso cui è possibile fruire del servizio di transfer</i>
RF.51	Stipulare accordi con altre imprese per promuovere il trasporto pubblico: servizi, sconti e promozioni.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di accordi stipulati (numero imprese)</i>
	<i>Indicatore: Numero di clienti che hanno usufruito delle promozioni</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.52	Promuovere offerte speciali e pacchetti turistici per ciclisti ed escursionisti.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di offerte speciali e pacchetti turistici proposti</i>
	<i>Indicatore: Numero di clienti che hanno usufruito delle offerte</i>
RF.53	Mettere a disposizione dei propri ospiti biciclette e altri mezzi di trasporto sostenibili.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Percentuale di mezzi sostenibili disponibili rispetto ai posti letto della struttura</i>
	<i>Indicatore: Tipologia dei mezzi messi a disposizione</i>

Obiettivo 3.3:

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

AZIONI OBBLIGATORIE	
RO.39	Informare l'ospite circa gli spazi esterni della struttura che rappresentano un modello di conservazione del paesaggio tipico dell'Area Naturale Protetta.
	<i>Indicatore: mq di copertura vegetazionale con specie autoctone sui mq totali</i>
	<i>Indicatore: Presenza di materiale informativo sul paesaggio dell'Alta Murgia</i>

AZIONI OBBLIGATORIE
RO.40
Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e sulla relazione con l'Area Naturale Protetta.
*Indicatore: Presenza di materiale informativo sulla storia della struttura***AZIONI FACOLTATIVE**
RF.54
La struttura si trova in un edificio storico restaurato nel rispetto dell'architettura tradizionale, oppure è di nuova costruzione ma rispetta il paesaggio circostante; informare l'ospite sulla storia del territorio e sulle tipologie e tecniche costruttive tradizionali locali.
☐
sì
☐
no
☐
già in possesso
*Indicatore: Rispetto dell'architettura tradizionale locale**Indicatore: Presenza di materiale informativo sull'architettura tradizionale***RF.55**
Sostituire specie vegetali aliene presenti nelle aree di pertinenza alla struttura con specie vegetali autoctone.
☐
sì
☐
no
☐
già in possesso
Indicatore: mq specie aliene sostituite sui mq con specie aliene totali all'anno

Obiettivo 3.4:
Sostenere cause, progetti e iniziative locali

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.56	Essere membro attivo di associazioni locali che operano per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Naturale Protetta.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero e tipo di associazione</i>
	<i>Indicatore: Numero e tipo di attività realizzate con le associazioni all'anno</i>
RF.57	Ospitare nella propria struttura incontri o eventi organizzati da associazioni locali.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero e tipo di attività ospitate all'anno</i>
	<i>Indicatore: Numero di persone ospitate per attività all'anno</i>
RF.58	Sostenere economicamente progetti locali tramite donazioni o patrocini.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di progetti locali sostenuti all'anno</i>
	<i>Indicatore: Quantità del contributo economico erogato all'anno</i>

AZIONI FACOLTATIVE	
RF.59	Incoraggiare i propri utenti a contribuire a progetti locali in linea con le finalità istitutive dell'Area Naturale Protetta (attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, patrocini, contributi, volontariato, etc.).
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero di progetti locali promossi all'anno</i>
	<i>Indicatore: Quantità di contributi raccolti</i>
RF.60	Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Naturale Protetta, anche attraverso la collaborazione con l'Ente Parco.
	☐ sì ☐ no ☐ già in possesso
	<i>Indicatore: Numero e tipo di progetti avviati all'anno</i>
	<i>Indicatore: Numero di partecipanti alle attività</i>

.....

DATI IDENTIFICATIVI DELL'OPERATORE ECONOMICO

Nome:
 Cognome:

Nome struttura:

Indirizzo:
 Città:

E-mail:
 Cellulare: