



EUROPARC
Turismo Sostenibile
nelle Aree Protette

Proposta a seguito della riunione del Comitato ristretto per la CETS-Fase 2 nel Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano del 17 febbraio 2021.

DISCIPLINARE DELLE AZIONI - Strutture Ricettive

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.

| REQUISITI OBBLIGATORI | |
|------------------------------|--|
| 0.1 | <p>Registrare il numero e le caratteristiche basiche dei clienti e analizzare periodicamente i risultati.</p> <p><i>Indicatore: numero dei clienti nell'ultimo anno (totale arrivi e notti trascorse presso la struttura), provenienza (stima percentuale tra italiani e altre nazionalità), tipo di clientela (stima percentuale tra singoli, coppie, famiglie, gruppi organizzati e scolaresche), motivazione di vacanza. Sintesi a fine anno, o con periodicità maggiore, utilizzando il modulo predisposto dall'Area Protetta per permettere al Parco di conoscere i flussi attratti dalle strutture certificate.</i></p> <hr/> <hr/> |
| 0.2 | <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> <hr/> <hr/> |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|--|---|
| F.1 | <p>Collaborare con entità, pubbliche o private, del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti (in formato cartaceo e/o online) o rispondendo ai loro questionari sulle caratteristiche dei clienti.</p> <p>Indicatore: entità con le quali si collabora. (2 = collaborazione con almeno due soggetti; 1 = collaborazione con un solo soggetto del territorio; 0 = nessuna collaborazione)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.2 | <p>Identificare nuove tipologie di clienti, anche collaborando con altre strutture 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 per individuare e attirare nuove tipologie di clienti; 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 | |
|-----------------------|--|
| 0.3 | <p>Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele, dei suggerimenti e della soddisfazione dei clienti per aumentare la qualità dei servizi. Sia attraverso l'inserimento di domande dedicate all'interno del questionario somministrato (domande standard per indagare la soddisfazione al termine del soggiorno) che di persona (libro degli ospiti, ...) e online.</p> <p>Indicatore: metodologia di raccolta, numero di lamentele e suggerimenti ricevuti.</p> <hr/> <hr/> |
| 0.4 | <p>Partecipare a corsi di formazione specifici relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile, all'Area Protetta e attività di benchmarking ("imparare dagli altri"). Obbligo di partecipazione ai momenti informativi organizzati dall'Ente Parco dedicati agli operatori delle strutture.</p> <p>Indicatore: numero di corsi/seminari/giornate e loro tematica, attestato di partecipazione, almeno un corso specifico nell'ultimo triennio (con obbligo di partecipazione a quelli eventualmente organizzati dall'Ente Parco).</p> <hr/> <hr/> |

| REQUISITI OBBLIGATORI | |
|-----------------------|--|
| 0.5 | <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><i>Indicatore: presenza di un corner informativo riconoscibile, tipologia delle informazioni incluse, modalità di aggiornamento.</i></p> <hr/> <hr/> |
| 0.6 | <p>Promuovere le attività guidate offerte dalle Guide del Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano ai propri clienti.</p> <p><i>Indicatore: modalità di promozione attuata, materiale presente presso la struttura, collaborazioni attive, ...</i></p> <hr/> <hr/> |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|--|---|
| F.3 | <p>Impresa certificata con un sistema di qualità riconosciuto (ISO 9001, ...).</p> <p><i>Indicatore: sistema di qualità e data di certificazione.</i> (2 = è presente una certificazione riconosciuta; 0 = non è presente nessuna certificazione)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <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.</i> (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)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.5 | <p>Offrire servizi in varie lingue (proprietario, gestore e/o personale che parla più lingue oltre quella italiana).</p> <p><i>Indicatore: numero di lingue, qualifica del personale che parla più di una lingua (camere, front office, ...).</i> (2 = il personale parla anche altre due lingue, oltre italiano e 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 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.6 | <p>Avere una biblioteca tematica con pubblicazioni specifiche sul Parco 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). (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"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.7 | <p>Disporre di informazioni sull'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. (2 = è presente materiale elaborato personalmente, 1 = è presente del materiale specifico; 0 = materiale non presente)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.8 | <p>Disporre di uno spazio dedicato alla riproduzione di video dedicati all'Area Protetta e, più in generale, alle emergenze ambientali e culturali del territorio dell'Arcipelago Toscano.</p> <p>Indicatore: presenza di una modalità di riproduzione video, tipologia di video inseriti nella rotazione. (2 = è presente una modalità di riproduzione video; 0 = strumentazione non presente)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.9 | <p>Disporre di un procedimento scritto che il personale conosce per informare i clienti (documento con indicazioni su quando, come e che tipo di informazioni dare).</p> <p>Indicatore: data di elaborazione, periodicità di revisione. (2 = è presente un documento scritto per il personale del front office aggiornato; 1 = il personale viene istruito solo oralmente; 0 = argomento non trattato)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.10 | <p>Promuovere la formazione costante del proprio personale, in particolare per quanto riguarda personale stagionale e atipico.</p> <p>Indicatore: corsi/seminari/giornate formative ai quali ha partecipato il personale della struttura. (2 = corsi anche sull'Area Protetta, natura e cultura del territorio, 1 = corsi di aggiornamento professionale almeno annuali; 0 = assenza di corsi di aggiornamento oltre a quelli richiesti dalla normativa)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.11 | <p>Partecipare attivamente all'organizzazione di attività tematiche relative alle risorse dell'Area Protetta (Giornata Europea dei Parchi, passaggio di uccelli migratori, fioritura di specie particolari, ...) e/o proporre, in collaborazione con l'Ente Parco e Info Park, attività all'interno del programma di "Vivere il Parco".</p> <p><i>Indicatore: numero di attività, tematica.</i> (2 = si organizza e/o partecipa ad almeno due attività ogni anno; 1 = si organizza e/o partecipa ad almeno una attività ogni anno; 0 = nessuna attività promossa)</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.7 | <p>Creare o mantenere una visibilità in rete della propria impresa (sito web, pagina Facebook, ...) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta e, all'ottenimento della certificazione, il logo CETS - Fase 2 con un approfondimento sull'impegno della struttura e/o un rimando alla sezione dedicata nel sito dell'Ente Parco.</p> <p><i>Indicatore: presenza in rete con sezione o notizie dedicate all'Area Protetta, presenza del logo di certificazione con approfondimento o rimando a sito del Parco..</i></p> <hr/> <hr/> |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.12 | <p>Informare il cliente del proprio impegno ambientale, sociale e di ricerca della qualità nell'ambito della CETS esponendo all'ingresso 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 ospiti sono invitati ad adottare.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di comunicazione attuata.</i> (2 = è presente anche una comunicazione scritta riferita alla CETS - Fase 2 e agli impegni della struttura; 1 = è presente il logo CETS - Fase 2 nelle comunicazioni della struttura e/o all'ingresso; 0 = nessuna comunicazione)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.13 | <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.</i> (2 = presenza di agevolazioni collegate agli eventi sul territorio; 1 = presenza di altre agevolazioni; 0 = nessuna agevolazione offerta)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.14 | <p>Essere presente con la propria struttura 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>Indicatore: tipologia di materiali, numero di enti. (2 = partecipazione attiva alla promozione; 1 = partecipazione, anche passiva, ad almeno una tipologia di promozione; 0 = nessuna adesione)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.15 | <p>Utilizzare, per la realizzazione del proprio materiale promozionale, materiali e prodotti di consumo ecocompatibili, avvalendosi di prodotti certificati Ecolabel o altre certificazioni di tipo ISO I.</p> <p>Indicatore: tipo di materiale utilizzato. (2 = materiale promozionale realizzato con prodotti ecocompatibili; 0 = prodotti ecocompatibili non presenti nella realizzazione del materiale promozionale)</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 | |
|-----------------------|--|
| O.8 | <p>Essere membro e partecipare alle riunioni del Forum Permanente CETS dell'Area Protetta con un impegno presente all'interno del Piano delle Azioni.</p> <p>Indicatore: data di adesione, numero di riunioni alle quali ha partecipato (al massimo una assenza non giustificata nel triennio).</p> <hr/> <hr/> |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|--|---|
| F.16 | <p>Intraprendere almeno una azione in collaborazione con altri partecipanti al Forum che offrono un servizio/prodotto simile o complementare.</p> <p>Indicatore: azione/evento proposto in collaborazione con un altro soggetto del territorio. (2 = almeno una azione in 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 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.17 | <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>Indicatore: numero di pacchetti creati (2 = partecipazione attiva alla creazione del pacchetto; 1 = 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"/> 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 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 | | |
| F.XX | | |
| F.XX | | |

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

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

| REQUISITI OBBLIGATORI | |
|-----------------------|--|
| O.9 | <p>Effettuare un monitoraggio del consumo di energia elettrica e termica della propria struttura, utilizzando il modulo predisposto dal Parco.</p> <p><i>Indicatore: consumo annuale (kWh / presenze - m³ / presenze) e comunicazione, almeno annuale, dei dati al Parco.</i></p> <hr/> <hr/> |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|--|---|
| F.18 | <p>Installare uno o più impianti alimentati a fonti rinnovabili (solare fotovoltaico, solare termico, mini eolico, cogenerazione a biomasse, ...) per la produzione di energia elettrica in percentuale significativa rispetto al fabbisogno annuo e/o stipulare contratti per la fornitura di energia proveniente da fonti rinnovabili.</p> <p><i>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)</i></p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| F.19 | <p>Sostituire 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><i>Indicatore: numero e tipologia di apparati sostituire nell'ultimo triennio. (2 = sostituzione di almeno due apparati; 1 = sostituzione di un solo apparato; 0 = nessuna sostituzione)</i></p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.20 | <p>Sostituire le lampade incandescenti con altre a basso consumo in ogni camera, ovunque l'attacco lo consenta, ed in sostituzione di quelle che si consumano.</p> <p><i>Indicatore: % di lampadine a basso consumo rispetto al totale (stima). (2 = 100% di lampadine a basso consumo; 1 = oltre il 75% di lampadine a basso consumo; 0 = meno del 75%)</i></p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.21 | <p>Installare tecnologie per il risparmio energetico nei bagni e nelle aree comuni non frequentate in modo continuativo (interruttori con timer, fotocelle per l'illuminazione automatica, crepuscolare, lampioni fotovoltaici, ...).</p> <p>Indicatore: presenza di interruttori con timer o fotocelle. (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 |
| F.22 | <p>Installare un sistema di disconnessione di energia elettrica con chiavi - chip card nelle stanze.</p> <p>Indicatore: presenza del sistema di disconnessione con chiavi - chip card. (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.23 | <p>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.24 | <p>Disporre di un sistema di condizionamento dell'aria per zone indipendenti.</p> <p>Indicatore: tipologia sistema di condizionamento installato. (2 = presente per più zone nella struttura; 1 = divisione in due sole zone; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.25 | <p>Installazione di termostati e valvole termostatiche nelle stanze o in settori della struttura.</p> <p>Indicatore: tipologia sistema di riscaldamento installato. (2 = termostato presente in ogni stanza; 1 = termostato presente solo per zone della struttura; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.26 | <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.10 | <p>Effettuare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura, utilizzando il modulo predisposto dal Parco.</p> <p><i>Indicatore: consumo annuale (m³ / presenze) e comunicazione, almeno annuale, dei dati al Parco.</i></p> <hr/> <hr/> |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.27 | <p>Installazione di dispositivi di risparmio dell'acqua (es. rompigitto, temporizzatori o fotocellule, riduttori di flusso nelle docce o sui rubinetti, miscelatori termostatici, cassette per i wc a doppio scarico, ...).</p> <p><i>Indicatore: dispositivi installati rispetto al totale (stima). (2 = 100% del totale; 1 = oltre al 50% del totale; 0 = meno del 50%)</i></p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.28 | <p>Immagazzinare e canalizzare l'acqua piovana per la sua utilizzazione come acqua da irrigazione o altro.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di sistema installato (2 = recupero acqua piovana per scarichi e acque non potabili; 1 = recupero per irrigazione; 0 = non presente)</i></p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.29 | <p>Utilizzare sistemi di irrigazione a basso consumo come impianti a goccia o a essudazione.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di sistema installato (2 = presente; 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>Utilizzare sistemi di sterilizzazione dell'acqua della piscina diversi dalla clorazione (sterilizzazione al sale, sterilizzazione al rame, ...).</p> <p><i>Indicatore: tipologia di sistema installato (2 = presente; 0 = non presente)</i></p> <hr/> <hr/> | |

2.3. Ridurre la produzione di rifiuti.

| REQUISITI OBBLIGATORI | |
|-----------------------|--|
| O.11 | <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><i>Indicatore: presenza dei contenitori.</i></p> <hr/> <hr/> |
| O.12 | <p>Effettuare un corretto smaltimento dei rifiuti pericolosi (es. piccole batterie, lampade a neon, medicinali scaduti, residui di vernici, ...).</p> <p><i>Indicatore: gestore di riferimento, tipo di rifiuti pericolosi generati.</i></p> <hr/> <hr/> |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.31 | <p>Realizzare un sistema di compostaggio con i resti di materiale organico.</p> <p><i>Indicatore: verifica della modalità di realizzazione del compostaggio.</i> (2 = presente; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.32 | <p>Dare la priorità a prodotti confezionati in contenitori di grandi dimensioni rispetto alle piccole dimensioni/monodose 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><i>Indicatore: tipologia di contenitori utilizzati.</i> (2 = utilizzo di contenitori di grandi dimensioni e/o alla spina per tutti i prodotti; 1 = presenza di sistemi di dosaggio automatico e/o utilizzo di contenitori da almeno 5 litri; 0 = non sono presenti contenitori di grandi dimensioni)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.33 | <p>Utilizzare sostituti ecologici per la carta igienica (PFC, FSC, Ecolabel), la carta uso ufficio e quella per le cartelline delle camere (carta canapa, carta alga, carta riciclata o carta con certificazione FSC o PEFC, Ecolabel, TUV).</p> <p><i>Indicatore: tipologia di carta utilizzata.</i> (2 = utilizzo di sostituti ecologico sia per la carta igienica che per quella uso ufficio/cartelline; 1 = utilizzo di sostituti ecologici solamente per una delle due tipologie; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| F.34 | Esiste un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti anche all'interno delle camere, sul quale vengono informati gli ospiti. <i>Indicatore: sistema di raccolta differenziata.</i> (2 = presenza dei cestini e di una comunicazione stimolante; 1 = esistenza di un sistema di RD nelle camere; 0 = non esiste un sistema di RD) | <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 | Realizzare una manutenzione periodica e preventiva sui requisiti di sicurezza degli impianti termici, con verifica dell'efficienza e delle emissioni in atmosfera, e degli eventuali impianti contenenti sostanze che danneggiano il buco dell'ozono, se presenti (impianti di condizionamento, grandi refrigeratori, ...). <i>Indicatore: periodicità di revisione, risultati ultima revisione</i> |
| O.14 | Utilizzare un sistema di depurazione adeguato o che sia collegato alla rete di depurazione e smaltimento comunale. <i>Indicatore: sistema di depurazione dell'acqua utilizzato, allacciamento alla rete comunale, prove di tenuta della vasca Imhoff, ...</i> |
| O.15 | Smaltire attraverso ditte autorizzate gli olii esausti / grassi di frittura. <i>Indicatore: sistema di immagazzinamento ed eliminazione, documentazione dell'avvenuto smaltimento.</i> |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|--|-----------------------------|
| F.35 | Controllare che il rendimento della caldaia sia superiore al minimo di legge. <i>Indicatore: % rendimento.</i> (2 = >95% per metano, >93% per gasolio, >87% per biomassa; 1 = <94% per metano, <92% per gasolio, <86% per biomassa; 0 = minimo di legge) | <input type="checkbox"/> NA |
| | | <input type="checkbox"/> 0 |
| | | <input type="checkbox"/> 1 |
| | | <input type="checkbox"/> 2 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|--|---|
| F.36 | <p>Utilizzare detersivi 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). (2 = 100% dei detersivi 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 |
| F.37 | <p>Il cambio degli asciugamani e/o delle lenzuola avviene solo su richiesta degli ospiti.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di comunicazione. (2 = presenza di una comunicazione "motivante"; 1 = presenza di una comunicazione; 0 = non viene data alcuna comunicazione)</i></p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |

2.5. Consumare in modo responsabile.

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.38 | <p>Comprare prodotti da fornitori certificati con sistemi di qualità o di gestione ambientale.</p> <p><i>Indicatore: fornitori certificati (controllo da ricevute di acquisto), al di fuori del servizio di ristorazione. (2 = impegno ad aumentare la quota nel triennio; 1 = almeno tre fornitori certificati; 0 = meno di tre fornitori certificati)</i></p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.39 | <p>Comprare prodotti con etichetta ecologica, biologica, di qualità o con un sistema di garanzia partecipata.</p> <p><i>Indicatore: prodotti certificati (controllo da ricevute di acquisto), al di fuori del servizio di ristorazione. (2 = impegno ad aumentare la quota nel triennio; 1 = presenza, in ogni mese di apertura della struttura, di una ricevuta che attesti l'acquisto di più di un prodotto; 0 = non vengono acquistati prodotti mensilmente)</i></p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.40 | <p>Comprare prodotti etici o da commercio equo.</p> <p><i>Indicatore: prodotti certificati (controllo da ricevute di acquisto), al di fuori del servizio di ristorazione. (2 = impegno ad aumentare la quota nel triennio; 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.41 | Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel, ...). | <input type="checkbox"/> NA |
| | Indicatore: <i>certificazione, tipo e data di riconoscimento.</i> | <input type="checkbox"/> 0 |
| | (2 = struttura certificata con certificazioni ambientali riconosciute; 1 = riconoscimento Ecoalberghi di Legambiente; 0 = nessuna certificazione) | <input type="checkbox"/> 1 |
| | <hr/> | <input type="checkbox"/> 2 |

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

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

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|--|-----------------------------|
| F.42 | Realizzare momenti formativi/informativi di sensibilizzazione ambientale e su prodotti/piatti tipici per il personale. | <input type="checkbox"/> NA |
| | Indicatore: <i>numero di iniziative proposte e temi trattati.</i> | <input type="checkbox"/> 0 |
| | (2 = presenza di un calendario di eventi annuali; 1 = proposta di almeno un'iniziativa; 0 = non sono state proposte iniziative) | <input type="checkbox"/> 1 |
| | <hr/> | <input type="checkbox"/> 2 |
| F.43 | Coinvolgere i clienti nella gestione ambientale (acqua, energia, rifiuti, inquinamento, consumo responsabile, ...), tramite azioni di sensibilizzazione e comunicazione. | <input type="checkbox"/> NA |
| | Indicatore: <i>tipologia di materiali e tematiche trattate.</i> | <input type="checkbox"/> 0 |
| | (2 = presenza di comunicazioni motivanti e organizzazione di eventi/attività; 1 = presenza di comunicazioni standard; 0 = non presente) | <input type="checkbox"/> 1 |
| | <hr/> | <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 | | |
| F.XX | | |
| F.XX | | |

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

3.1. Sostenere l'economia locale.

| REQUISITI OBBLIGATORI | |
|-----------------------|---|
| 0.17 | <p>Se previsto, comprare prodotti locali e avvalersi di fornitori locali per valorizzare le specificità del territorio (comuni del Parco o territorio della regione Toscana).</p> <p><i>Indicatore: numero e tipo di prodotti e fornitori locali (almeno due tipologia per quanto riguarda i pasti principali e un fornitore dai comuni del Parco per quanto riguarda il vino).</i></p> <hr/> <hr/> |
| 0.18 | <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.44 | <p>Proporre un giorno a settimana il "Menù del Parco", preparato con ricette tradizionali di stagione e con ingredienti principalmente locali (vino incluso). Il menù è in doppia lingua e specifica la provenienza degli ingredienti principali, le ricette locali utilizzate e la localizzazione dei fornitori sul territorio.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di materiale informativo. (2 = organizzazione almeno settimanale; 1 = organizzazione solo di eventi stagionali; 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.45 | <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 materiale informativo. (2 = è presente una comunicazione scritta nelle camere o nella hall, sono presenti materiali informativi; 1 = la comunicazione viene fornita oralmente - intervista al personale; 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.46 | <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. (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 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| F.47 | Privilegiare l'assunzione di personale locale nella propria struttura (comuni del Parco o limitrofi). | <input type="checkbox"/> NA |
| | <i>Indicatore: % di personale locale nell'impresa</i> | <input type="checkbox"/> 0 |
| | <i>(2 = 100% del personale; 1 = oltre al 50 % del personale; 0 = meno del 50%)</i> | <input type="checkbox"/> 1 |
| | _____ | <input type="checkbox"/> 2 |

3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori.

| REQUISITI OBBLIGATORI | |
|-----------------------|---|
| O.19 | Fornire informazioni sulle attività di trasporto pubblico esistenti (ad esempio attraverso l'informazione sugli orari, ...). <i>Indicatore: tipologia di materiali con informazioni sui trasporti pubblici</i> _____ _____ |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| F.48 | 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. | <input type="checkbox"/> NA |
| | <i>Indicatore: presenza di attività promozionali nei periodi di bassa stagione.</i> | <input type="checkbox"/> 0 |
| | <i>(2 = è stata proposta almeno una iniziativa in accordo con altri operatori del territorio; 1 = è stata proposta almeno un'iniziativa singolarmente; 0 = non sono state proposte iniziative)</i> | <input type="checkbox"/> 1 |
| | _____ | <input type="checkbox"/> 2 |
| F.49 | Organizzazione di iniziative specifiche per motivare i clienti all'utilizzo di mezzi pubblici e alternativi all'automobile, ad esempio offrire ai clienti che arrivano senza auto un servizio di trasferimento per il loro arrivo e per la loro partenza o l'organizzazione di un sistema di trasporto condiviso. | <input type="checkbox"/> NA |
| | <i>Indicatore: tipologia di iniziativa.</i> | <input type="checkbox"/> 0 |
| | <i>(2 = organizzazione di iniziative specifiche di incentivazione del cliente; 1 = offerta del servizio di trasferimento; 0 = non ci sono iniziative)</i> | <input type="checkbox"/> 1 |
| | _____ | <input type="checkbox"/> 2 |
| F.50 | 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). | <input type="checkbox"/> NA |
| | <i>Indicatore: tipologia di informazione fornita.</i> | <input type="checkbox"/> 0 |
| | <i>(2 = presenza di materiale informativo elaborato personalmente e/o di comunicazioni stimolanti; 1 = presenza di materiale relativo alle attrattive nelle vicinanze della struttura, intervista al personale; 0 = non ci sono informazioni)</i> | <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.51 | <p>Gestione delle aree verdi presenti intorno allo stabile in modo che favorisca la presenza della piccola avifauna selvatica e/o delle farfalle o che rappresenti un esempio della biodiversità locale attraverso il recupero e la piantumazione di antichi cultivar autoctoni dell'Arcipelago Toscano.</p> <p>Indicatore: visita giardino. (2 = presenza di un percorso o di pannelli informativi rivolti agli ospiti; 1 = presenza delle specie autoctone in giardino; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.52 | <p>Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e sulla relazione con l'Area Protetta.</p> <p>Indicatore: presenza di materiale informativo. (2 = è presente materiale informativo proprio; 1 = è presente una comunicazione nelle camere o nella hall; 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 |

3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali.

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|--|---|
| F.53 | <p>Sostenere qualche progetto locale tramite donazioni o patrocini e/o rendendosi disponibili nel prestare le proprie installazioni ad associazioni locali e attività di volontariato (es. sala conferenze, ...).</p> <p>Indicatore: numero di progetti locali sostenuti. (2 = è presente anche un sostegno attivo nell'organizzazione; 1 = è presente un sostegno economico o in termini di offerta dei propri spazi; 0 = la struttura non sostiene progetti locali)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |
| F.54 | <p>Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Protetta, concordati con il Parco.</p> <p>Indicatore: numero di progetti avviati. (2 = collaborazione con l'Area Protetta nella realizzazione di un progetto; 1 = avvio di almeno un progetto, avallato dall'Area Protetta; 0 = nessun progetto avviato)</p> <hr/> <hr/> | <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 |

| REQUISITI FACOLTATIVI | | Punt. |
|-----------------------|---|---|
| F.55 | <p>Incoraggiare i propri clienti a contribuire alle cause locali attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, patrocini, contributi, volontariato, ...</p> <p><i>Indicatore: numero e tipo di progetti ed eventuale materiale informativo. (2 = presenza di materiale e comunicazioni stimolanti; 1 = è presente una comunicazione nelle camere o nella hall; 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 |

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 | | |
| F.XX | | |
| F.XX | | |