

PREMESSA

Si tratta di una norma a carattere volontario, che specifica i requisiti minimi di un sistema di gestione identitaria valida per le organizzazioni della filiera turistica allargata, indipendentemente dal tipo e dimensione delle stesse e dei prodotti/servizi forniti.

Ogni organizzazione applica il sistema tenendo conto del contesto nel quale opera, utilizzando gli indicatori per misurare, analizzare e migliorare le proprie performance e migliorarle.

Alcuni indicatori sono facoltativi ed il loro mancato soddisfacimento non ha conseguenze sull'ottenimento della certificazione.

Alcuni indicatori sono applicabili solo ad alcune tipologie di attività e sono contrassegnati da *

POLITICHE E REQUISITI

L'organizzazione promuove e documenta una politica che tiene conto di tutti e tre gli aspetti del turismo identitario:

1. sostenibilità culturale

- 1.1. promuovendo la cultura del territorio, attraverso il consumo di prodotti locali;
- 1.2. promuovendo la conoscenza del territorio, attraverso la distribuzione di materiale informativo e fornendo informazioni;
- 1.3. contribuendo alla realizzazione e alla promozione di iniziative per valorizzare il patrimonio culturale locale.

2. sostenibilità ambientale

- 2.1. favorendo comportamenti finalizzati alla riduzione del consumo di risorse;
- 2.2. favorendo comportamenti responsabili da parte dei turisti, producendo e distribuendo la "Carta per la responsabilizzazione ambientale del turista" che illustri i seguenti punti:
 - a) scegliere opzioni di trasporto e alloggio più sostenibili;
 - b) ridurre l'uso di elettricità ed acqua nella destinazione turistica;
 - c) non lasciare rifiuti e gestire in maniera differenziata quelli prodotti;
 - d) minimizzare l'impatto della propria presenza rispetto all'ambiente circostante;
 - e) fornire informazioni per migliorare la propria comprensione delle destinazioni turistiche visitate;
 - f) rispettare la natura, la cultura, i valori e le tradizioni delle comunità ospitanti;
 - g) sostenere l'economia locale, ad esempio tramite l'acquisto dei prodotti locali.

3. sostenibilità sociale

- 3.1. rispetto ai lavoratori, garantendo l'effettiva parità di trattamento dei propri dipendenti uomini e donne, in ogni settore, mansione e grado, valorizzando il potenziale della singola persona, anche attraverso la partecipazione ai percorsi formativi;
- 3.2. rispetto alle persone diversamente abili o persone con bisogni speciali; venendo incontro alle loro esigenze delle oltre gli standard cogenti previsti;
- 3.3. rispetto ai bisogni delle famiglie con minori; praticando una politica per incentivarne il soggiorno;
- 3.4. rispetto ai diritti di consumatori/trici; disponendo di procedure che permettono il risarcimento e la risoluzione delle controversie in modo giusto, rapido e dove applicabile, senza oneri.

Tutti i requisiti devono essere documentati.

INDICATORI

Sostenibilità culturale identitaria

1. Percentuale rilevante di acquisti da fornitori localizzati nella regione/ acquisti totali
2. Percentuale di acquisti per prodotti IGP-DOP-STG-DOC-DOCG o da presidi slow food (localizzate sul territorio regionale) o biologici / acquisti alimentare totali *
3. Percentuale rilevante di acquisti da fornitori con certificazioni ambientali e sociali/acquisti totali
4. Capacità di un numero adeguato di dipendenti di fornire indicazioni su usi costumi, percorsi e luoghi da visitare
5. Realizzazione di almeno 1 percorso formativo annuale per il personale su usi costumi, percorsi e luoghi da visitare
6. Sviluppo di almeno un'azione di marketing della struttura basate sul patrimonio culturale locale
7. Partecipazione finanziaria, anche attraverso la messa a disposizione di personale, alla realizzazione di almeno 1 iniziativa all'anno sulla cultura locale
8. Partecipazione organizzativa alla realizzazione di almeno 1 iniziativa all'anno sulla cultura locale (**facoltativo**)
9. Distribuzione di materiale con informazioni turistiche sul luogo in varie forme
10. Capacità di portare avanti una politica di mantenimento dei rapporti con i clienti
11. Organizzare il proprio sito web con link sui principali beni territoriali e culturali

12. Sviluppare le attività di promozione turistica prevalentemente attraverso il sito web ed i social

Sostenibilità ambientale

1. Presenza di istruzioni scritte per la gestione dei rifiuti per il personale e i clienti
2. Monitoraggio e miglioramento della propria impronta ecologica
3. Presenza di indicatori relativi al consumo di acqua ed impegno a diminuirlo (presenze/consumi)
4. Utilizzo di fonti energetiche sostenibili (facoltativo)
5. Digitalizzazione dei materiali e impegno a ridurre l'uso della carta

[Gli indicatori dal numero 1 al numero 5 sono automaticamente acquisiti per le organizzazioni in possesso di certificazione 14001 o Emas.]

Sostenibilità sociale

1. L'organizzazione inquadra al medesimo livello uomini e donne che hanno identiche mansioni e anzianità lavorativa
2. L'organizzazione garantisce ai propri dipendenti, uomini e donne la possibilità di incrementare le conoscenze e le competenze professionali, attraverso la partecipazione ad almeno 1 percorso formativo all'anno
3. L'organizzazione organizza presenta le informazioni sulla propria offerta commerciale in maniera tale che siano pienamente comprensibili a tutti, anche alle persone anziane e/o colpite da grave malattia (facoltativo)
4. L'organizzazione riserva un numero adeguato dei propri parcheggi adatti ad utenti con bisogni speciali in particolare per disabili adeguatamente segnalati in prossimità degli ingressi (solo per chi ha parcheggi interni)
5. L'organizzazione riserva un numero adeguato dei propri parcheggi a donne in gravidanza (solo per chi ha parcheggi interni)
6. L'organizzazione dispone di almeno una porta e/o passaggi di ingresso accessibili per tutti in particolare in autonomia con carrozzelle (luce netta di almeno 80 cm) presenza della porta se non obbligato dalla normativa oppure strutturata con standard superiori alla norma (facoltativo)
7. L'organizzazione dispone di almeno una porta e/o passaggi negli ambienti interni accessibili in autonomia con carrozzelle (luce netta di almeno 75 cm e dislivelli non superiori

- a 2,5 cm) presenza della porta se non obbligato dalla normativa oppure strutturata con standard superiori alla norma (**facoltativo**)
8. Avere servizi sanitari con standard superiori alla norma di legge cogente per persone diversamente abili
 9. Soddisfacimento dei bisogni di tipo sensoriale (vista/udito) soddisfacendo almeno uno dei seguenti punti: a) presenza di segnaletica e mappe tattili; b) presenza di informazioni in braille; c) presenza di audio guide; d) video guide con scrittura o LIS; e) presenza di adeguata segnaletica visive; e) presenza di personale esperto in LIS; f) rispetto delle esigenze delle persone daltoniche e DSA (**solo strutture museali-culturali**)
 10. Presenza di un dispositivo DAE in aggiunta ai dispositivi già previsti dalla legge (**facoltativo**)
 11. Reperibilità di personale per informazioni e/o situazioni di emergenza
 12. Offerta con sconti per le coppie con almeno 1 minore sotto i 12 anni
 13. Presenza di personale addetto all'accoglienza per almeno 7 ore al giorno
 14. Sviluppo di politiche per favorire la ricettività di viaggiatori singoli