



All.1_DET_DIR_147_24.10.2024

PARCO NATURALE REGIONALE DI TEPILORA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi del Parco naturale regionale di Tepilora, intesa come carta di impegno per la qualità dei servizi turistici, rappresenta uno strumento di collaborazione volontaria tra il Parco e gli operatori turistici del territorio, volto a garantire standard qualitativi nei servizi offerti ai visitatori, promuovendo un turismo responsabile e sostenibile. Ha la finalità di garantire un'esperienza positiva sia per i visitatori che per gli operatori turistici. Essa rappresenta un passo significativo verso la valorizzazione del patrimonio naturale del Parco attraverso una gestione sostenibile e collaborativa.

1. Cos'è la Carta dei servizi del Parco?

L'Ente Parco naturale regionale di Tepilora ha ideato la Carta dei servizi con un duplice scopo:

- Assicurare ai visitatori un'accoglienza uniforme e ispirata ai principi della qualità, tutelandone i diritti.
- Offrire agli operatori turistici uno strumento per valutare e migliorare i propri standard qualitativi.

L'obiettivo generale della Carta è stipulare un patto con gli operatori turistici del territorio, al fine di elevare la qualità dell'offerta turistica e semplificare l'interazione tra visitatori e operatori, mirando a garantire un servizio efficiente per chi lo visita.

La Carta si inserisce in un più ampio obiettivo di sviluppo sostenibile del Parco e delle aree circostanti, in riferimento anche al riconoscimento MAB (Man and biosphere) presente nell'area. In particolare, funge da strumento per creare e gestire una rete di attori che propongono servizi con caratteri di sostenibilità all'interno del Parco naturale regionale di Tepilora e per le comunità locali. La Carta non intende imporre regole o certificazioni alle imprese locali, ma piuttosto fornire uno strumento pratico per promuovere una fruizione integrata del territorio.

2. Quali sono i vantaggi per gli operatori che aderiscono alla Carta dei Servizi?

L'adesione alla Carta dei servizi del Parco Regionale di Tepilora offre numerosi vantaggi agli operatori, tra cui:

- **valorizzazione e riconoscibilità.**

Le aziende che aderiscono alla Carta dei servizi del Parco beneficeranno di diverse opportunità per aumentare la loro riconoscibilità e valorizzare le loro attività, come:

1. partecipazione alle iniziative di comunicazione, in occasioni definite e autorizzate dal Parco, ottenendo così una maggiore visibilità;
2. inserimento nei materiali informativi del Parco sul web e/o in forma cartacea.

- **sinergie e cooperazione:**

1. opportunità di partecipare a incontri con altri operatori del territorio, facilitando lo scambio di esperienze e buone prassi;
2. possibilità di cooperare con altri membri della rete per sviluppare e offrire pacchetti turistici, arricchendo così l'offerta integrata complessiva del territorio.



Queste misure mirano non solo a dare maggiore riconoscibilità alle aziende aderenti, ma anche a creare un ecosistema cooperativo che favorisca la crescita e l'innovazione del settore turistico locale, attraverso:

- Reciproca assistenza nell'adozione e implementazione di pratiche sostenibili, contribuendo a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.
- Supporto reciproco nella progettazione e realizzazione di esperienze turistiche innovative e legate alla natura, arricchendo l'offerta.
- Coinvolgimento in eventi e iniziative organizzate dal Parco, aumentando la visibilità e l'integrazione nel territorio.
- Opportunità di proporre e sviluppare nuove attività allineate con la missione del Parco, contribuendo attivamente all'evoluzione dell'offerta turistica dell'area.

3. I requisiti comuni

Gli operatori che aderiscono alla Carta dei servizi del Parco si impegnano a contribuire attivamente alla valorizzazione del territorio e all'esperienza dei visitatori attraverso i seguenti principi:

1. accoglienza di qualità: offrire un'accoglienza calorosa e professionale, accompagnando i visitatori alla scoperta delle ricchezze naturali e culturali del Parco, garantendo comfort e assistenza durante tutto il soggiorno.
2. promozione del territorio: farsi ambasciatori del Parco, fornendo informazioni aggiornate sulle attività, gli eventi e le attrazioni dell'area; promuovere attivamente le peculiarità locali per arricchire l'esperienza dei visitatori.
3. collaborazione e networking: cooperare con altri operatori e con l'ente Parco per creare sinergie, condividere buone pratiche e contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.
4. identità e appartenenza: valorizzare l'identità del Parco nelle proprie attività e caratterizzando i propri spazi con elementi che richiamino il legame con il territorio.
5. sostenibilità e responsabilità ambientale: impegnarsi a promuovere e adottare pratiche eco-sostenibili nella propria attività, sensibilizzando anche i visitatori sull'importanza della tutela ambientale.

4. Servizi di informazione e assistenza

Nell'erogazione dei servizi di informazione e assistenza gli operatori che aderiscono alla Carta dei servizi del Parco si impegnano a seguire i seguenti principi:

- gli operatori che aderiscono si impegnano a offrire un'accoglienza di qualità, promuovere il territorio e adottare pratiche sostenibili.
- i servizi di informazione, accoglienza e assistenza turistica devono rispondere alle esigenze degli utenti, rispettando i principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, oltre a garantire un linguaggio chiaro e comprensibile.
- gli operatori e il personale del servizio considerano la cortesia e la disponibilità come elementi essenziali nelle relazioni con gli utenti, dedicando particolare attenzione all'ascolto attivo delle loro richieste.
- è fondamentale assicurare agli utenti un servizio costante e affidabile: il servizio di accoglienza deve essere sempre disponibile durante i periodi dichiarati, che devono essere chiaramente indicati.



- gli operatori devono possedere conoscenza delle lingue, o almeno della lingua inglese, per garantire un'accoglienza che vada oltre il livello territoriale locale.

5. Monitoraggio e miglioramento continuo

Il Parco naturale regionale di Tepilora si impegna a:

- vigilare affinché ci sia il rispetto dei requisiti da parte degli operatori aderenti.
- aggiornare la Carta dei servizi in base ai feedback ricevuti e alle nuove esigenze che emergono nel corso del tempo.

6. Procedure di adesione e mantenimento

Per aderire alla Carta dei servizi del Parco naturale regionale di Tepilora, è necessario compilare l'allegato modulo di adesione.

A seguito della presentazione della domanda, l'ente potrebbe effettuare, sia all'atto di adesione che successivamente, con cadenza periodica, una valutazione per assicurarsi che l'operatore soddisfi i requisiti richiesti per l'adesione alla Carta.

7. Impegni del Parco

Il Parco si impegna a:

- assicurare la fruibilità costante del Parco attraverso il monitoraggio dello stato dei sentieri, della segnaletica e delle strutture all'interno del Parco, segnalando tempestivamente all'Agenzia FoReSTAS e agli altri enti competenti eventuali esigenze di manutenzione;
- promuovere la ricerca scientifica e il monitoraggio della biodiversità al proprio interno;
- fornire supporto continuo agli operatori aderenti alla Carta dei servizi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti;
- prevedere attività ed eventi durante l'anno, volti a promuovere il territorio, la conoscenza e la conservazione degli ecosistemi del Parco, che possano agevolare la visibilità degli operatori aderenti alla Carta dei servizi.

8. Non conformità e azioni correttive

In caso di non conformità minori, l'operatore riceverà un avviso scritto con la richiesta di adottare azioni correttive entro un termine stabilito. Per non conformità più gravi o ripetute, potrà essere richiesto all'operatore di partecipare a sessioni di formazione obbligatorie o di sottoporre un piano d'azione dettagliato.

8.1 Sospensione.

- In caso di violazioni significative o mancata adozione di azioni correttive, il Parco si riserva il diritto di sospendere temporaneamente l'adesione dell'operatore alla Carta dei servizi;
- durante il periodo di sospensione, l'operatore non potrà beneficiare dei vantaggi associati all'adesione.

8.2 Recesso.



- Il Parco naturale regionale di Tepilora si riserva espressamente la facoltà di far recedere un operatore che non si comporta coerentemente con i principi e i requisiti della Carta dei servizi.
- Questa decisione può essere presa in caso di:
 - a) violazioni gravi o ripetute dei requisiti della Carta;
 - b) mancata adozione di azioni correttive dopo ripetuti avvisi;
 - c) comportamenti che danneggiano l'immagine o la reputazione del Parco;
 - d) azioni che compromettono la sostenibilità ambientale o l'integrità del territorio del Parco.

8.3 Procedura di recesso.

- Prima di procedere al recesso, il Parco comunicherà all'operatore le proprie intenzioni, fornendo una motivazione dettagliata;
- l'operatore avrà la possibilità di presentare una giustificazione o un piano di rimedio entro un termine stabilito;
- la decisione finale di recesso sarà presa dall'Assemblea del Parco, dopo aver valutato tutti gli elementi del caso.

8.4 Conseguenze del recesso.

- In caso di recesso, l'operatore dovrà cessare immediatamente l'utilizzo del marchio e di qualsiasi materiale promozionale associato alla Carta dei servizi del Parco;
- l'operatore sarà rimosso da tutti i canali di comunicazione e promozione del Parco.

Il Parco si impegna ad applicare queste misure in modo equo e trasparente, con l'obiettivo primario di mantenere alti standard qualitativi e di sostenibilità per tutti i visitatori e per il territorio.

9. Tutela della Privacy e Gestione dei Dati

10. Tutela della privacy

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal Reg. EU 679/2016 e D.Lgs. n. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” così come modificato D. Lgs n. 101/2018 recante “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento in oggetto. Il titolare del trattamento è il Parco naturale regionale di Tepilora. L'informativa completa è disponibile sul sito internet (www.parcoditepilora.it).

Per informazioni contattare il Parco naturale regionale di Tepilora, via Attilio Deffenu 69, 08021 Bitti

protocollo@parcoditepilora.it pec: parcotepilora@pec.it