



REGIONE VENETO

Ente Parco Naturale Regionale del Fiume Sile

L.R. 28 Gennaio 1991, n. 8

IL COMITATO ESECUTIVO

DELL'ENTE PARCO REGIONALE DEL FIUME SILE

NICOLA TORRESAN	Presidente
CLAUDIO MORO	
RUGGERO SARTORATO	

Deliberazione n. 15 del 06 settembre 2017

Oggetto: Carta di qualità del Parco del Sile.

Riferisce il Presidente:

La Carta di qualità è un attestato con il quale l'Ente Parco certifica che un Soggetto, operante nel settore della ospitalità, della ristorazione ovvero dei servizi turistici garantisce una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo le proprie prestazioni, le modalità di erogazione dei servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta di qualità, come strumento di tutela per gli utenti del Parco del Sile vuole essere un ulteriore contributo alla qualità dei servizi erogati dalle varie strutture, per migliorare e potenziare l'offerta turistica incentivando le buone pratiche per la tutela ambientale.

Nella Carta di qualità l'Ente attesta il rispetto delle prestazioni che il Soggetto erogatore di servizi deve garantire, le modalità e gli standard di qualità che lo stesso deve perseguire e si impegna a far rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali che ispirano la Carta di qualità:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti e deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche del Parco, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i requisiti di qualità devono essere garantiti in maniera continua e regolare.

La Carta di qualità non è una semplice guida ma è un'attestazione che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;

- promozione del servizio, informazione del servizio e verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di *customer satisfaction*, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio da parte del Soggetto qualificato, il diritto alla tutela è esercitato dall'utente fruitore mediante lo strumento del reclamo;
- coinvolgimento e partecipazione delle Associazioni di settore alla definizione del progetto.

IL COMITATO ESECUTIVO

Udita la relazione che precede ed approvata il contenuto;

Visti il disciplinare ed i relativi allegati, per l'accredito del Soggetto interessato al Club Qualità del Parco del Sile, cui segue il rilascio della Carta di Qualità;

Dato atto che nel progetto in questione saranno consultate la Consulta del Parco e le varie Associazioni che operano nel settore, il cui contributo viene ritenuto essenziale;

Ritenuto approvare il progetto, le linee guida nonché il disciplinare per l'accredito al Club Qualità del Parco del Sile, con i relativi allegati;

Con voti unanimi favorevoli, espressi per alzata di mano;

DELIBERA

- 1) di approvare la relazione del Presidente, il Progetto della Carta di Qualità del Parco, il disciplinare di adesione al Club Qualità del Parco del Sile, con i relativi allegati, come meglio specificati in premessa del provvedimento;
- 2) di avviare il procedimento per la realizzazione del progetto di che trattasi, previa consultazione della Consulta del Parco e delle Associazioni di settore;
- 3) di dare atto che la presente deliberazione non è soggetta a controllo della Giunta regionale, ai sensi dell'art. 3, comma 1, della Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53;
- 4) di dare atto che la presente deliberazione è esecutiva dalla sua adozione, ai sensi dell'art. 3, comma 3, della Legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53.

IL PRESIDENTE
F.to Nicola Torresan

IL SEGRETARIO
F.to dott. Stefano Bucci