



ALLEGATO 8

Carta Europea del Turismo Sostenibile – Parte 2



REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI

Sommario

1	Premessa.....	3
2	Definizioni e contesto di riferimento	3
3	Il ruolo del Valutatore CETS – Parte 2.....	4
4	Gli impegni per la valutazione CETS – Parte 2	5
5	Iter per l'ottenimento ed il rinnovo della CETS – Parte 2	6
6	Durata e rinnovo dell'accordo	7

1 Premessa

Il presente Regolamento disciplina la fase di valutazione degli Operatori del Turismo coinvolti nella CETS - Parte 2 e stabilisce le modalità di organizzazione delle valutazioni e sopralluoghi nelle Aree Protette italiane certificate, attenendosi alla metodologia Italiana ed alle linee guida di EUROPARC Federation.

Il Regolamento contiene le indicazioni per l'individuazione dei Valutatori e per l'organizzazione e la realizzazione delle visite di valutazione degli Operatori del Turismo coinvolti in una Area Protetta e condotte da un esperto nominato ed autorizzato da altra Area Protetta.

Il Regolamento viene sottoscritto dall'Area Protetta e da Federparchi-Europarc Italia.

Il Regolamento persegue l'obiettivo della CETS – Parte 2 ovvero quello di rafforzare il legame, la collaborazione e di ampliare la conoscenza reciproca tra le Aree Protette e gli Operatori del Turismo coinvolti.

Il Regolamento istituisce e comprende anche la lista aggiornata delle Aree Protette coinvolte e degli esperti Valutatori.

2 Definizioni e contesto di riferimento

La **Carta Europea per il Turismo Sostenibile (CETS)** è un processo che si basa su un impegno e un accordo volontario tra gli attori coinvolti nello sviluppo del turismo, al fine di mettere in pratica una strategia locale a favore di un turismo sostenibile. La sua implementazione è organizzata in tre parti:

- Nella **Parte 1** è l'Area Protetta che richiede e riceve il riconoscimento della CETS da EUROPARC Federation, a valere su un percorso comune con gli operatori del turismo e di altri soggetti e istituzioni locali.
- Nella **Parte 2**, gli Operatori del Turismo possono essere accreditati nel processo CETS da parte delle Aree Protette già in possesso della Parte 1.
- Nella **Parte 3**, le agenzie di viaggio, tour operator e strutture assimilabili, possono aderire alla Carta Europea del Turismo Sostenibile.

Il **Turismo Sostenibile** è definito come qualsiasi forma di sviluppo, gestione o attività turistica che rispetti le risorse naturali, culturali e sociali, e che contribuisca in maniera positiva ed equa allo sviluppo economico e al benessere delle persone che vivono, lavorano o soggiornano nelle Aree Protette.

L'impegno degli Operatori del Turismo locali è fondamentale per lo sviluppo e la gestione efficace del turismo sostenibile. Questi devono essere rappresentati nel Forum CETS ed essere coinvolti nella preparazione e attuazione della Strategia generale e del Piano delle Azioni.

Per ciò che riguarda il **ruolo delle Aree Protette nella CETS – Parte 2**, la metodologia CETS prevede che queste possano coinvolgere gli Operatori del Turismo locali – intese come *“qualsiasi organizzazione, indipendentemente dalla sua forma giuridica, sia un organismo pubblico o privato, che sviluppi prodotti e servizi per turisti e per la comunità locale e che partecipi alla strategia di turismo sostenibile dell'area protetta che aderisce alla Carta”* nel processo CETS attraverso il rilascio di una certificazione diretta ed autonomamente conferita dalla stessa Area Protetta.

Ogni Area Protetta definisce e adotta ufficialmente un **Sistema di Adesione della CETS - Parte 2** ed è l'unico soggetto che ha il potere, autonomo ed insindacabile, di certificare gli operatori economici turistici, nel rispetto della metodologia italiana e dei requisiti di accesso previsti nonché dei disciplinari “vigenti” per l'Area Protetta. Il disciplinare è ritenuto “vigente” se è approvato, a scala nazionale, da Federparchi e a scala locale è adottato dall'Ente gestore dell'Area Protetta.

La metodologia da applicare per l'implementazione della Parte 2 CETS è stata definita da Federparchi, garantendone la coerenza con la metodologia Europea, definita da Europarc Federation.

Federparchi è responsabile dell'approvazione dei disciplinari specifici per operatore/attività che vengono definiti (partendo da modelli generali nazionali) e adottati dalle singole Aree Protette. L'approvazione avviene per mezzo di una delibera di Giunta Esecutiva di Federparchi alla quale lo staff tecnico di Federparchi fornisce elementi di giudizio per la valutazione dei disciplinari candidati.

Europarc Federation ha definito un metodo indicativo per l'applicazione nelle Aree Protette, ma non svolge nessun ruolo di controllo nel processo di certificazione della CETS - Parte 2 e richiede annualmente, a tutte le proprie sezioni nazionali, il numero e la lista degli operatori certificati.

Nell'ambito della metodologia definita per l'Italia, è stata sottolineata l'esigenza di promuovere la collaborazione fra le diverse aree CETS affinché la Carta divenga una piattaforma di collaborazione e scambio fra realtà diverse accomunate da strategie di gestione e promozione locale simili. Per tale motivo, è stato deciso di coinvolgere le Aree Protette in possesso della Certificazione nei processi di verifica "incrociata" nei confronti di altre Aree Protette al momento della certificazione degli operatori locali.

Al fine di svolgere questo ruolo, viene individuata la figura del **Valutatore CETS - Parte 2**. I responsabili CETS delle varie Aree Protette – per ovvie ragioni di esperienza e competenza – rappresentano le figure che naturalmente vengono individuate per lo svolgimento di questo ruolo, purché opportunamente formate e aggiornate; anche l'Ente parco nazionale del Gargano metterà a disposizione il proprio Responsabile CETS per tali finalità.

3 Il ruolo del Valutatore CETS – Parte 2

Contrariamente a quanto avviene nel caso dei Verificatori CETS individuati ed incaricati da Europarc Federation per la verifica della Parte 1, il Valutatore della Parte 2 - messo a disposizione da altra Area Protetta – non ha nessun potere di certificazione o veto, ma rappresenta un esperto competente sulla CETS, sul Turismo nei Parchi e su argomenti legati ai processi di certificazione in grado di dare suggerimenti e consigli all'Area Protetta che lo ospita e agli operatori del turismo locali. Il parere del Valutatore non è vincolante, ma deve essere tenuto in grande considerazione proprio in virtù della competenza maturata attraverso, principalmente, il lavoro svolto nella Area Protetta di appartenenza.

L'approccio metodologico di verifica che viene adottato è quello della Valutazione fra Pari (*Peer Review*). Il compito del Valutatore consiste nell'effettuare dei sopralluoghi, eventualmente accompagnato dall'Ente gestore dell'Area Protetta nella figura del corrispondente Responsabile CETS, presso gli Operatori del Turismo candidati per la certificazione. Nel corso della visita, il proprio ruolo consiste nel valutare l'effettiva e la completa applicazione – per il singolo operatore/struttura – del Sistema di gestione e dei relativi disciplinari e, se possibile, proporre il miglioramento nel rapporto di collaborazione fra l'operatore e l'Area Protetta. Inoltre, può segnalare attività di relazione e di rete praticabili al fine di migliorare il funzionamento e gli scambi all'interno del network delle Aree CETS italiane ed europee.

Il principale interlocutore del Valutatore è l'Ente gestore – nelle figure del Responsabile CETS e/o del Direttore – che, sulla base delle risultanze delle attività di verifica, potrà migliorare la propria collaborazione con i singoli operatori coinvolti nella Parte 2 e potrà incrementare le opportunità di scambio e collaborazione con altre Aree Protette CETS in Italia ed Europa.

Poiché il Valutatore deve essere in possesso di competenze in tema CETS (che possono essere acquisite in via autonoma ed esperienziale), ma anche sui processi e le tecniche di valutazione e certificazione, è importante che questo abbia partecipato ad un apposito percorso di formazione – a cura di Federparchi – riguardante i contenuti e le competenze da possedere. Federparchi-Europarc Italia è responsabile della formazione continua dei Valutatori, attraverso l'organizzazione di incontri specifici. Le figure dei Valutatori, auspicabilmente, coincidono normalmente con quelle dei responsabili CETS delle diverse Aree Protette, con esperienza poliennale, in modo da avere competenze complementari e sinergiche.

Federparchi, essendo il soggetto responsabile della corretta applicazione della metodologia a livello nazionale, è anche responsabile della individuazione, adottando criteri espliciti, del Valutatore più adatto in funzione dei diversi contesti locali e delle tipologie di operatori coinvolti. Inoltre, supporta l'organizzazione in occasione della valutazione sul campo.

Le caratteristiche principali richieste al Valutatore riguardano i tre approcci da mantenere in occasione della visita ispettiva:

- **Approccio tecnico:** il Valutatore deve dimostrare una adeguata conoscenza specifica per quanto riguarda i requisiti presenti nel Sistema di Adesione della CETS Parte 2 applicabile;
- **Approccio proattivo:** il Valutatore deve saper comprendere e gestire l'attività di valutazione in rapporto alle caratteristiche ed ai limiti dei singoli operatori, senza però snaturare il sistema;
- **Approccio propositivo:** il Valutatore deve portare in dote la propria esperienza come Responsabile CETS per diffondere buone pratiche quali occasione di miglioramento per gli operatori valutati.

Nel quadro dell'applicazione del Sistema di Adesione CETS – Parte 2, il Valutatore è chiamato a valutare da un lato il rispetto dei requisiti di accesso nonché quelli obbligatori definiti dal Disciplinare applicabile, dall'altro l'adeguatezza del Piano d'Azione triennale che deve mirare al miglioramento delle performance dell'operatore, in particolare negli ambiti in cui presenta maggiore debolezza.

Il lavoro del Valutatore viene svolto in coerenza con l'allegato 1 - Dossier di Valutazione che viene

trasMESSO a Federparchi per il prosieguito dell'iter di registrazione.

Al Valutatore spetta, poi, il compito di valutare, al momento del rinnovo triennale, il mantenimento delle condizioni che hanno determinato il conseguimento della CETS – Parte 2 e l'efficacia del Piano d'Azione triennale nel conseguire gli obiettivi di miglioramento della gestione del turismo sostenibile che l'operatore si era impegnato a raggiungere.

4 Gli impegni per la valutazione CETS – Parte 2

L'Ente gestore dell'Area Protetta in possesso della CETS - Parte 1, e che intende intraprendere la Parte 2, individua un proprio dipendente o collaboratore, auspicabilmente il responsabile CETS, al fine di svolgere il ruolo di Valutatore.

L'Ente gestore può individuare anche più di un esperto al proprio interno, in funzione delle competenze disponibili; inoltre, l'Area Protetta può, autonomamente ed insindacabilmente, revocare i nominativi forniti ma si impegna all'individuazione di sostituti da inserire nella Lista.

L'Area Protetta si impegna ad autorizzare il Valutatore affinché possa mettere a disposizione la propria professionalità per svolgere la fase di valutazione del processo in una differente Area Protetta in funzione delle caratteristiche necessarie (tipologia degli operatori, caratteristiche dell'Area protetta, ...). L'Area Protetta si impegna ad autorizzare il Valutatore a svolgere missioni finalizzate alla formazione, nonché quelle relative alla valutazione.

In generale, i costi della valutazione (trasferta e costi di permanenza) sono a carico dell'Ente di cui il Valutatore è dipendente o collaboratore. Nel caso di valutazione presso il proprio territorio, l'Area Protetta "ospitante" si impegna a mettere a disposizione del Valutatore tutte le risorse disponibili (foresteria, mezzi di trasporto, ...) in modo da contenere i costi per l'ente gestore che ha messo a disposizione il Valutatore.

È possibile prevedere accordi diversi, relativamente ai costi, in funzione delle esigenze ed opportunità puntuali.

Federparchi mantiene ed aggiorna annualmente una lista di Valutatori, afferenti alle diverse Aree Protette coinvolte nella CETS - Parte 2. La Lista Nazionale dei Valutatori CETS - Parte 2 è pubblica ed è consultabile sul sito internet di Federparchi.

Le aree protette si impegnano a comunicare a Federparchi il nominativo del Valutatore incaricato e a inviare, tramite posta elettronica certificata, richiesta di inserimento nella Lista Nazionale dei Valutatori CETS Parte 2, nonché un suo breve *curriculum vitae*.

Con la sottoscrizione del presente Regolamento, l'**Ente gestore dell'Area Protetta** si impegna, in particolare, a:

- individuare e nominare un proprio dipendente o collaboratore per il ruolo di Valutatore CETS - Parte 2;
- inviare richiesta di inserimento nella Lista Nazionale dei Valutatori e CV dello stesso a Federparchi-Europarc Italia;
- autorizzare alla missione il proprio Valutatore per lo svolgimento dei sopralluoghi presso altre Aree Protette;
- coprire i costi di trasferta del Valutatore, qualora non disposto diversamente;
- informare tempestivamente Federparchi, attraverso comunicazione scritta, di eventuali variazioni dei nominativi dei Valutatori afferenti all'Area stessa.

Federparchi assume i seguenti compiti:

- garantire l'uniformità del Sistema a livello nazionale, e la sua validità, attraverso la definizione e l'aggiornamento del Sistema di Adesione Nazionale come livello minimo di applicazione per le Aree Protette italiane;
- coordinare e monitorare l'evoluzione e la diffusione del sistema nelle Aree Protette italiane fornendo la documentazione necessaria, assistenza tecnica su richiesta ed in base ad accordi specifici e facilitando i contatti tra le Aree Protette per supporto, assistenza reciproca e scambio di esperienze;
- mantenere ed aggiornare la Lista Nazionale dei Valutatori CETS - Parte 2;
- gestire il processo di assegnazione, a rotazione, dei Valutatori per la valutazione iniziale o di rinnovo della Parte 2 in funzione delle diverse competenze ed esigenze tecniche locali;
- raccogliere i Dossier di Valutazione compilati dai Valutatori e decidere riguardo l'assegnazione della

certificazione, la richiesta di integrazioni o la sua negazione, inviando le proprie evidenze finali all'Area protetta di interesse.

- organizzare, annualmente o in base alle diverse esigenze del Sistema, le attività formative per Valutatori CETS – Parte 2, rivolto ai Responsabili CETS delle singole Aree Protette.
- garantire la presenza di una figura di riferimento per tutti gli aspetti legati alla CETS.

5 Iter per l'ottenimento ed il rinnovo della CETS – Parte 2

L'iter di concessione del riconoscimento CETS è articolato, complessivamente, nelle seguenti fasi:

- 1) **Richiesta di assegnazione della Certificazione e percorso di adesione.** L'Ente Gestore, in possesso della CETS Parte 1, avvia formalmente il processo di applicazione della CETS Parte 2 nell'Area CETS di propria competenza e ne dà comunicazione agli operatori locali.
- 2) **Adattamento e adozione del Sistema di Adesione.** L'Ente gestore adatta il modello del Sistema fornito da Federparchi, anche in funzione delle esigenze emerse nei contatti con gli operatori, eventualmente individuando requisiti più stringenti da applicare localmente. Federparchi verifica la coerenza del Sistema di Adesione con il modello e nel contesto nazionale e, in caso di parere positivo, lo approva tramite delibera di Giunta. L'Ente gestore dell'Area Protetta adotta quindi, per il proprio territorio, il Sistema di Adesione CETS Parte 2.
- 3) **Definizione dei Programmi di Azione della CETS Parte 2.** Applicando il Sistema di Adesione adottato dall'Ente, ogni operatore interessato elabora, con il supporto dell'Ente Gestore, un proprio Programma di Azione triennale, coerente con il Piano di Azione CETS Parte 1 e con il Sistema di Adesione per la CETS Parte 2, vigenti nell'Area Protetta.
- 4) **Valutazione dei Programmi di azione degli operatori economici.** Ogni Area Protetta, dopo aver raccolto le candidature definitive e i relativi Programmi, comunica l'elenco degli operatori candidati a Federparchi in modo da pianificare l'attività di valutazione. La valutazione viene svolta dal personale di un'altra Area protetta certificata CETS, opportunamente formato. Ai fini della corretta applicazione della metodologia, il Valutatore ha facoltà di richiedere all'operatore del turismo eventuali ulteriori dettagli o integrazioni, e, quindi, invia copia del Dossier di Valutazione a Federparchi per gli adempimenti consequenziali. Al termine della visita, il Valutatore compila – per ogni operatore valutato – il Dossier di Valutazione con le evidenze dell'esame, le eventuali prescrizioni o suggerimenti e il proprio giudizio conclusivo riguardo i contenuti del Programma di Azione CETS – Parte 2. In caso di prescrizione segnalata dal Valutatore, l'Ente può concedere la certificazione all'operatore se, entro il tempo stabilito, siano state effettivamente applicate le prescrizioni. Il suggerimento, invece, rappresenta un consiglio, di applicazione facoltativa, con finalità di stimolo ad un ulteriore miglioramento; in questo caso l'Ente si impegna a stimolare l'operatore economico a procedere con il loro accoglimento.
- 5) **Controllo della applicazione della metodologia di Valutazione.** Federparchi, dopo aver riscontrato che la metodologia è applicata in modo corretto comunica formalmente all'Ente gestore la regolarità dello svolgimento e dei risultati della Valutazione e invia i Dossier finali con la lista degli operatori valutati indicando quelli potenzialmente meritevoli della certificazione CETS Parte 2; tale lista viene approvata tramite delibera di Giunta di Federparchi.
- 6) **Convalida della certificazione.** L'Ente gestore dell'Area Protetta, dopo aver ricevuto l'esito della Valutazione da Federparchi, valuta le evidenze riportate dal Valutatore nei Dossier di Valutazione ed esprime parere sull'assegnazione, o meno, della CETS – Parte 2. L'Ente gestore può richiedere eventuali ulteriori integrazioni che l'operatore turistico dovrà presentare all'Ente gestore per l'ottenimento della certificazione. L'Ente gestore predispone una scheda di sintesi delle decisioni riguardo gli operatori che hanno ottenuto esito positivo che potrà essere ufficialmente convalidata attraverso un provvedimento ad hoc.
- 7) **Consegna della certificazione.** Gli esiti della valutazione vengono comunicati agli operatori economici candidati i quali vengono, quindi, invitati, se possibile nel corso di un evento pubblico, a sottoscrivere l'Accordo di Partnership e ricevere il Certificato di Adesione, controfirmato dal Presidente dell'Ente gestore. Il modello di Certificato deve essere approvato da Federparchi e conforme all'esempio riportato in Allegato 2 del presente Regolamento.
- 8) **Rinnovo della certificazione.** Alla scadenza del triennio di validità della certificazione, gli operatori, laddove persistano i requisiti di accesso, potranno chiedere di rinnovare la Certificazione tramite

la presentazione di un Programma di azione aggiornato. Qualora l'Ente gestore non ritenga di aggiornare, a sua volta, il Sistema di Adesione locale (punto "2"), l'iter si ripeterà a partire dal precedente punto "3". Gli operatori saranno quindi sottoposti ad un nuovo controllo da parte di un Valutatore selezionato da Federparchi che valuterà, in questo caso, lo stato di completamento del precedente Programma di Azione ed il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti dal Sistema di Adesione vigente nell'Area protetta.

6 Durata e rinnovo dell'accordo

Il presente accordo ha la validità di **tre anni** dalla data della firma.

Per l'Ente parco nazionale del Gargano
Il Presidente

Per Federparchi - Europarc Italia
Il Presidente

Dati dell'operatore del turismo:

Tipologia: _____

Nome: _____

Indirizzo: _____

E-mail: _____

Data: _____

Tipo di valutazione:

☐ Certificazione

☐ Rinnovo

PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Nome e Cognome	Funzione

REQUISITI OBBLIGATORI VERIFICATI A CAMPIONE

Rif. SdAL	Evidenza
O.1	
O.2	
O.3	
O.4	
O.5	
O.6	
O.7	
O.8	
O.9	
O.10	

SITUAZIONE ATTUALE

Ambito	Punti di Forza	Punti di Debolezza
<i>Offerta turistica e collaborazione con l'Ente gestore</i>		
<i>Comportamento ambientale</i>		

<i>Sviluppo locale e conservazione del patrimonio</i>		
---	--	--

PIANO D'AZIONE

Ambito	Impegno	Anni		
<i>Offerta turistica e collaborazione con l'Ente gestore</i>				
<i>Comportamento ambientale</i>				
<i>Sviluppo locale e conservazione del patrimonio</i>				

Triennio precedente (da compilare solo in caso di rinnovo)

Ambito	Impegno	Raggiunto	
<i>Offerta turistica e collaborazione con l'Ente gestore</i>		SI	NO
		SI	NO
		SI	NO
<i>Comportamento ambientale</i>		SI	NO
		SI	NO
		SI	NO
<i>Sviluppo locale e conservazione del patrimonio</i>		SI	NO
		SI	NO
		SI	NO

PRESCRIZIONI

SUGGERIMENTI

GIUDIZIO SINTETICO DELLA VALUTAZIONE

Positivo	Negativo	Necessarie integrazioni
----------	----------	-------------------------

GRUPPO DI VALUTAZIONE

--





Allegato 6.b

EUROPARC
Turismo Sostenibile
nelle Aree Protette



VALIDITÀ
2024 -2026

Carta Europea del Turismo Sostenibile
Area Marina Protetta “Isole Tremiti”
“Miramare”

Reg. N. _____



Il Presidente



Il Presidente
