

# CARTA DEI SERVIZI DEL TURISTA NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI SAN CATALDO

**RETE LOCALE DELL'ACCOGLIENZA**

**Associazione Agroambiente**



**ASSESSORATO REGIONALE DELL'AGRICOLTURA, DELLO SVILUPPO  
RURALE E DELLA PESCA MEDITERRANEA  
DIPARTIMENTO REGIONALE DELL'AGRICOLTURA**

Programma di Sviluppo Rurale Regione Sicilia 2007-2013  
Reg. CE 1698/2005

MISURA 313 – Incentivazione di attività turistiche  
Azione B – Servizi per la fruizione degli itinerari rurali



## Indice

1. Cos'è la Carta;

2. I requisiti comuni;

3. I requisiti specifici:

3.1 Le strutture ricettive alberghiere;

3.2 Le strutture ricettive extralberghiere;

3.3 Le strutture di ristorazione;

3.4 Le cantine e le aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale;

3.5 Le aziende agricole primarie con vendita diretta prodotti;

3.6 I punti vendita di prodotti tipici;

4. Modulo di adesione;

5. Indirizzi utili.



## 1. Cos'è la Carta

**La Carta dei Servizi del Turista nel Territorio del Comune di San Cataldo** è uno strumento creato dall'Associazione Agroambiente di concerto col Comune di San Cataldo per la definizione di una rete di soggetti che lavorano nell'ambito del turismo rurale sul territorio locale. Il Comune di San Cataldo nella sua politica di sviluppo rurale intende perseguire buone pratiche di collaborazione dei soggetti e delle comunità locali in uno spirito di partecipazione delle comunità stesse al fine di realizzare un sinergico e condiviso sviluppo economico, sociale e culturale.

La Carta quindi non è un tentativo di regolamentare o certificare un sistema di aziende locali, ma una nuova chiave di volta per la definizione di un'offerta aggregata del territorio. La Carta dei Servizi si colloca in particolare nell'ambito dell'attuazione della Misura 313 "Incentivazione di attività turistiche", Azione B – "Servizi per la fruizione degli itinerari rurali", inserita nel PSR Sicilia 2007-2013.

Nello specifico la Carta è uno strumento per la creazione e la funzionalità di una rete di attori rurali che animeranno gli itinerari turistici segnalati nell'ambito del territorio sancataldese e fruibili on-line sul portale [www.turismosancataldo.it](http://www.turismosancataldo.it): essa avrà il ruolo importante di valorizzare e rafforzare la specificità del territorio rurale attraverso un'accoglienza turistica di qualità, caratterizzata dal motto "*L'OSPITE VA COCCOLATO!*"

L'obiettivo è da una parte fornire agli esercizi rurali del territorio uno strumento idoneo a testare e migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti, e dall'altra quella di garantire al turista che viene a visitare e conoscere le attrattive e gli itinerari sancataldesi, un'accoglienza locale unitaria di qualità. L'ottica generale in cui si sviluppa **la Carta dei Servizi del Turista nel Territorio del Comune di San Cataldo** è in definitiva la riqualificazione e il rafforzamento dell'offerta turistica locale; la Carta definisce gli standard qualitativi minimi offerti dalle seguenti categorie di strutture rurali:

- Strutture ricettive alberghiere;
- Strutture ricettive extralberghiere;
- Strutture di ristorazione;
- Cantine e aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale;
- Aziende agricole primarie con vendita diretta prodotti;
- Punti vendita di prodotti tipici.

Per le suddette categorie si definiscono i seguenti gruppi di requisiti.

**1. Requisiti comuni** – Si tratta di caratteristiche che tutte le strutture aderenti alla Carta, a prescindere dalla categoria a cui appartengono, dovrebbero possedere per aderire alla Carta stessa o comunque si dovrebbero impegnare ad acquisire entro tempi da definire, subito dopo l'adesione formale alla Carta.

**2. Requisiti specifici ad ogni categoria** – Si specificano per ognuna delle 6 categorie di strutture individuate, dei requisiti collegati all'ospitalità, da cui non si può prescindere per garantire la definizione di una rete di accoglienza di qualità elevata.

**3. Requisiti migliorativi specifici ad ogni categoria** – Sono caratteristiche che se acquisite nel tempo dalle strutture aderenti non potranno far altro che accrescere gli standard qualitativi della rete e valorizzare in modo sostenibile il territorio.



**Compito del Comune di San Cataldo è accompagnare ogni struttura aderente ad una graduale ma sempre più completa adesione alla Carta dei Servizi del Turista nel Territorio del Comune di San Cataldo, avviando processi di autoregolamentazione concertata fra le strutture stesse e il Comune in una prima fase, per giungere alla totale autoregolamentazione autonoma degli attori della rete.**

Quali sono i vantaggi per chi aderisce alla Carta dei Servizi del Turista nel Territorio del Comune di San Cataldo?

**- OFFERTA TURISTICA ENOGASTRONOMICA E NATURALISTICA CON L'INSERIMENTO DEI RIFERIMENTI DEI SOGGETTI ADERENTI ALLA CARTA DEI SERVIZI.**

Inserimento negli itinerari turistici di carattere enogastronomico, naturalistico, storico creati col progetto "Qualificazione degli Itinerari e dei Percorsi Rurali nel territorio del Comune di San Cataldo (I.Pe.R.)" e fruibili sul portale dell'iniziativa all'indirizzo [www.turismosanataldo.it](http://www.turismosanataldo.it), con evidenza delle eccellenze culturali e ambientali da visitare e servizi turistici di cui fruire con l'obiettivo primario di differenziare e destagionalizzare i flussi turistici ed arricchire l'esperienza di viaggio dei turisti.

**- MOMENTI INFORMATIVI E CORSI DI FORMAZIONE PER GLI OPERATORI AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA E DELLA COMUNICAZIONE ALL'OSPITE**

Tali spazi tratteranno alcune **tematiche specifiche** che trovano applicazione nella gestione giornaliera della struttura:

a) inglese turistico;

b) marketing turistico (per promuovere e commercializzare al meglio la propria azienda sui canali tradizionali);

c) web e social media marketing (utilizzo del web e dei social network per promuovere la propria azienda);

d) tecnica e legislazione turistica (accoglienza, gestione delle prenotazioni, diritti e doveri degli ospiti e dell'azienda, etc.);

➤ **durata:** i corsi saranno articolati in pochi incontri (con orari da concordare) ed avranno un durata totale che varierà dalle 10 alle 30 ore in modo da poter essere fruiti senza intralciare l'attività lavorativa;

➤ **numero di partecipanti per ogni corso:** il numero di partecipanti per ogni corso sarà di circa 15 persone in modo da migliorare la qualità dell'apprendimento. Nel caso ci siano più richieste rispetto ai posti disponibili, il corso sarà riproposto successivamente e/o in orari differenti.

➤ **metodologia formativa:** lezioni in aula (tenute da personale qualificato) multimediali e con una serie di casi pratici ed esercitazioni.



## **ALTRI MOMENTI INFORMATIVI**

Incontri fra gli operatori del territorio (e di altre aree regionali, nazionali ed internazionali) e esperienze già in corso su contesti analoghi in modo da confrontarsi su argomenti quali flussi turistici, livello di soddisfazione della clientela, e in genere scambio di best practices.

## **INSERIMENTO DEI RIFERIMENTI DEI SOGGETTI ADERENTI ALLA CARTA DEI SERVIZI IN AZIONI DI PROMOZIONE**

Le aziende aderenti alla rete potranno usufruire delle attività di marketing e comunicazione attivate col progetto I.Pe.R. e/o dal Comune di San Cataldo:

a) sito web: è prevista una parte dedicata alla presentazione delle singole aziende nonché degli itinerari turistici e delle produzioni tipiche all'indirizzo [www.turismosancataldo.it](http://www.turismosancataldo.it);

b) azioni di viral marketing in particolare sul web 2.0 (Facebook, Trip Advisor, Foursquare, You Tube, etc.);

c) newsletter con un calendario aggiornato di tutti gli eventi organizzati dai soggetti aderenti, stampa e diffusione di materiale informativo: targhe, segnaletica itinerari, materiale cartaceo (manifesti, locandine, volantini, brochure, liste di operatori, mappe e itinerari, etc.), materiali multimediali (totem, DVD, applicazioni smart phone);

d) attività di ufficio stampa e P.R. su media tradizionali (radio, TV, quotidiani e periodici) e web;

e) organizzazione di eventi ed attività per destagionalizzare i flussi turistici;

f) partecipazione a fiere ed incontri promo-commerciali mirati (educational, promozione all'estero, etc.);

g) le aziende aderenti alla Carta potranno fruire dei servizi di informazione turistica previsti nell'ambito degli info point, ovvero attraverso la distribuzione di materiale info a tutti i visitatori che ne faranno richiesta;

h) totem multimediale in comodato d'uso.

## **PARTECIPAZIONE ATTIVA AGLI "ITINERARI DEI SAPORI"**

Si tratta di uno spazio virtuale che sarà reso disponibile sul portale dell'iniziativa, rivolto a chi vuole valorizzare la cultura ed i prodotti enogastronomici locali, provenienti dalle tradizioni e dalla produzione agricola del territorio sancataldese. Uno spazio virtuale destinato a turisti e visitatori di tutte le età in cui la tradizione enogastronomica tipica viene "sperimentata" in tutti i suoi aspetti più significativi attraverso iniziative ed attività quali corsi di cucina per la preparazione di specialità tipiche, video con metodi e tecniche produttive, foto delle produzioni tipiche, nonché le altre iniziative che di volta in volta offriranno la possibilità di valorizzare le produzioni del territorio.

Tutte le aziende aderenti alla Carta possono proporre/organizzare attività ed eventi tematici nell'ambito di questo spazio.



## 2. I requisiti comuni

- I gestori delle strutture che ospitano/accolgono i visitatori nel territorio di San Cataldo si impegnano ad accogliere il turista e ad accompagnarlo alla scoperta del territorio in cui si trova, con discrezione ma garantendo un senso di benessere e ospitalità continua durante tutta la durata del soggiorno.
- Si impegnano a collaborare con gli altri attori/aziende partecipanti alla rete e favorire l'ampliamento della stessa per un comune sviluppo economico e socio culturale del territorio.
- Si impegnano a utilizzare il marchio del progetto I.Pe.R. secondo quanto stabilito dalle norme procedurali per l'accesso ed il controllo dello stesso;
- Si impegnano a prevedere azioni di promozione e informazioni sul territorio sancataldese e nello specifico:
  1. mettere a disposizione dei propri ospiti materiale informativo aggiornato sugli eventi e le opportunità che il territorio offre;
  2. offrire materiale informativo in particolare rispetto gli itinerari e percorsi disponibili sul portale [www.turismosancataldo.it](http://www.turismosancataldo.it), nonché sugli altri percorsi ed itinerari che verranno individuati e validati dalla rete;
  3. predisporre una vetrina/e per l'esposizione di prodotti tipici locali;
  4. stimolare l'interesse per i piatti tipici locali.
- Si impegnano a caratterizzare i luoghi di accoglienza della propria struttura con logo della Carta dei Servizi in calce indicato;
- Si impegnano a avviare azioni ed interventi virtuosi di sostegno e di sensibilizzazione a difesa dell'ambiente.



### **3. I requisiti specifici:**

#### **3.1 Le strutture ricettive alberghiere**

##### **Requisiti cogenti specifici**

- Promuovere ed utilizzare prodotti tipici tradizionali che siano di provenienza del territorio del Comune di San Cataldo e/o di aziende operanti nel territorio sancataldese;
- Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente (sale comuni, stanze) i requisiti riguardano i seguenti aspetti:
  1. ACCESSIBILITÀ E ASPETTO DELL'ALBERGO
  2. PARCHEGGIO
  3. RECEPTION
  4. HALL E AREE COMUNI
  5. CAMERA
  6. BAGNO
  7. BAR e RISTORANTE
  8. PRIMA COLAZIONE
  9. OFFERTA RICREATIVA
  10. APPROCCIO ECOCOMPATIBILE
  11. OFFERTA CONGRESSUALE

##### **1 ACCESSIBILITÀ E ASPETTO DELL'ALBERGO**

- 1.1 L'albergo deve fornire le indicazioni necessarie attraverso strumenti idonei al fine di facilitarne la localizzazione;
- 1.2 L'albergo deve cercare di rendere l'ambiente in cui è inserito piacevole e curato garantendo un'illuminazione esterna rassicurante e mantenendo, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni.

##### **2 PARCHEGGIO**

- 2.1. L'albergo deve assicurare la possibilità di parcheggio delle auto per i propri clienti;
- 2.2. Il parcheggio deve essere facilmente accessibile e adeguatamente protetto.

##### **3 RECEPTION**

- 3.1. La reception dell'albergo deve essere ben visibile, di dimensioni adeguate, di aspetto piacevole e ben curata;
- 3.2. Il personale della reception deve essere professionale, cortese ed avere una conoscenza delle lingue adeguata alla tipologia di clientela dell'albergo;
- 3.3. L'albergo deve rendere disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato;
- 3.4. L'albergo deve prevedere per il cliente la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento



internet);

- 3.5. L'albergo deve gestire le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera cortese, chiara e tempestiva;
- 3.6. L'albergo deve gestire i reclami provenienti dai clienti mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione.

#### **4 HALL E AREE COMUNI**

- 4.1. La hall e le aree comuni devono essere di dimensioni adeguate, ben curate e di aspetto piacevole;
- 4.2. Gli ascensori dell'albergo devono essere in numero e dimensioni adeguate alla struttura dell'albergo e alla sua capacità ricettiva;
- 4.3. L'albergo deve prevedere sale di intrattenimento (lettura, tv, ecc.) e deve avere cura di fornire ai clienti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, pay-tv, etc);
- 4.4. L'albergo deve prevedere servizi igienici per gli ambienti comuni puliti, ben curati e adeguati alla struttura;
- 4.5. I corridoi devono essere di dimensioni adeguate, curati e ben tenuti.

#### **5 CAMERA**

- 5.1. Le caratteristiche delle camere devono essere tali da garantire:
  - a. porte di accesso sicure e insonorizzate;
  - b. dimensioni adeguate;
  - c. illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
  - d. climatizzazione e sistema di oscuramento efficaci;
  - e. buon livello di silenziosità;
  - f. pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
  - g. aspetto accogliente, arredi e letto/i confortevoli;
  - h. biancheria e copriletto puliti, coordinati e di buona qualità;
  - i. corretto funzionamento degli impianti elettrici, termici, telefonici, televisivi.
- 5.2. L'albergo deve definire modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere;
- 5.3. Le camere devono disporre di accessori tali da rendere confortevole ed agevole il soggiorno, quali cuscini e coperte di riserva, appendiabiti, servizio di cortesia (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, ecc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar, cartellina con brochure, room directory, carta da lettere;
- 5.4. Le camere devono presentare indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza;
- 5.5. L'albergo deve offrire servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia e definire delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti.





## **6 BAGNO**

- 6.1. Le caratteristiche dei bagni delle camere devono essere tali da garantire:
- a. dimensioni adeguate sia del bagno stesso sia dei sanitari e degli accessori;
  - b. illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
  - c. pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
  - d. doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua;
  - e. biancheria adeguata in quantità e qualità;
  - f. aerazione efficace;
  - g. corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici.
- 6.2. I bagni devono essere dotati di accessori quali ad esempio tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, ecc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli;
- 6.3. L'albergo deve garantire il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente;
- 6.4. L'albergo deve definire modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno.

## **7 BAR e RISTORANTE**

- 7.1. L'albergo deve disporre di una struttura bar o comunque assicurare il servizio bar;
- 7.2. Il bar deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole;
- 7.3. Il bar deve risultare curato e ben pulito;
- 7.4. Il personale del bar deve essere professionale ed avere un aspetto curato;
- 7.5. prezzi delle consumazioni devono essere resi disponibili alla clientela;
- 7.6. L'albergo che dispone di un ristorante interno deve garantire che sia dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole;
- 7.7. L'albergo deve garantire l'apertura del ristorante sia a pranzo sia cena con orario flessibile ed avere un numero di coperti adeguato al numero delle camere;
- 7.8. Il personale del ristorante deve essere professionale ed avere un aspetto curato;
- 7.9. La posateria e il vasellame devono presentarsi puliti e di buona qualità;
- 7.10. Il ristorante deve offrire una buona scelta di cibi e vini, primi fra tutti quelli locali, ed il menù dovrebbe essere scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela.

## **8 PRIMA COLAZIONE**

- 8.1. Il locale destinato alla prima colazione deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole;



- 8.2. L'albergo deve garantire un orario della prima colazione flessibile che deve essere comunicato adeguatamente alla clientela ;
- 8.3. L'albergo deve offrire una vasta scelta di cibi e bevande (bevande calde, succhi di frutta, frutta brioche, torte; offerta salata, ecc.) adeguata al tipo di clientela;
- 8.4. Il personale che serve la prima colazione deve essere professionale ed avere un aspetto curato.

## **9 OFFERTA RICREATIVA**

- 9.1. L'albergo al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole deve offrire servizi ricreativi (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, etc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alle esigenze della clientela;
- 9.2. Il personale impiegato per le attività ricreative deve essere cortese, professionale ed in numero sufficiente in relazione alle attività offerte.

## **10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE**

- 10.1. L'albergo che intende seguire un approccio eco-compatibile deve dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative all'inquinamento ambientale, ponendo attenzione al trattamento delle acque di scarico ed alla raccolta differenziata dei rifiuti;
- 10.2. L'albergo deve dimostrare particolare attenzione al risparmio idrico ed energetico attuando sistemi che prevedono azioni preventive per il controllo di eventuali perdite e sensibilizzando i clienti attraverso l'utilizzo di materiali eco-compatibili ed avvisi sul corretto utilizzo delle risorse idriche ed energetiche.

## **11 OFFERTA CONGRESSUALE**

- 11.1. I locali destinati ad ospitare riunioni e/o congressi devono assicurare ambienti confortevoli, puliti e curati, con particolare attenzione rivolta alla qualità ed allo stato delle attrezzature (microfoni, videoproiettori, etc), dell'arredamento, degli impianti di climatizzazione e di illuminazione ed alla corretta funzionalità dei dispositivi di sicurezza;
- 11.2. L'albergo deve offrire servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffe break, check in/out riservati, etc) ai propri clienti;
- 11.3. All'arrivo dell'ospite è cosa gradita far trovare nella stanza prenotata una lettera di benvenuto;
- 11.4. Fornire informazioni sui "servizi" di accoglienza e ospitalità (da riportare anche nella lettera di benvenuto);
- 11.5. Utilizzare foto e descrizioni relative alla struttura conformi alla realtà;
- 11.6. Prevedere la realizzazione di una brochure relativa alla struttura ricettiva e ai servizi che offre oltre che in lingua italiana almeno in versione inglese;



## Requisiti migliorativi specifici

- Predisporre *menu* che tengano conto anche di intolleranze e/o patologie specifiche (diabete, insufficienza renale, allergie);
- Ideare un “*kit di benvenuto*” composto da un piccolo dono che sia un oggetto o un alimento tipico della cultura sancataldese e dal materiale informativo sul territorio;
- Consegnare un ricordo al termine del soggiorno;
- Incentivare e/o mettere a disposizione l'utilizzo di biciclette, binocoli e attrezzi in genere per escursione e mobilità lenta;
- Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
- Prevedere un angolo “bibliomediateca” dove poter consultare guide del territorio, saggi e in genere pubblicazioni e autori di autori/scrittori locali;
- Organizzazione e promozione soggiorni *ad hoc* in occasione di eventi culturali tipici locali (sagre, feste religiose, commemorazioni storiche ecc.)



## **3.2 Le strutture ricettive extralberghiere**

### **Requisiti cogenti specifici**

- Promuovere ed utilizzare prodotti tipici tradizionali che siano di provenienza del territorio del Comune di San Cataldo e/o di aziende operanti nel territorio sancataldese;
- Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente i requisiti riguardano i seguenti aspetti:
  1. ACCESSO
  2. PRIVACY
  3. ACCOGLIENZA
  4. CAMERE
  5. COLAZIONE
  6. BAGNO
  7. SERVIZI
  8. INFORMAZIONI
  9. RISPETTO DELLA NORMATIVA DI SETTORE
  10. APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

#### **1 ACCESSO**

La struttura è ben segnalata, in ottime condizioni generali e corrisponde all'immagine proposta dal materiale promozionale:

- 1.1 La struttura deve essere ben segnalata da cartelli sulle vie d'accesso e queste devono essere ben posizionate e visibili anche di notte;
- 1.2 L'ambiente in cui è inserita la struttura deve essere gradevole e curato;
- 1.3 L'accesso alla struttura deve essere ben segnalata sul portone;
- 1.4 Tutte le informazioni pubblicitarie sulla struttura devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura;
- 1.5 Le aree esterne alla struttura devono essere pulite, curate, in perfetto ordine e ben illuminate;
- 1.6 La porta d'ingresso, il campanello e il tappeto devono essere perfettamente puliti.

#### **2 PRIVACY**

Gli ospiti possono accedere liberamente alle proprie camere:

- 2.1 L'accesso delle camere deve essere libero anche nelle ore serali, e il rispetto alla quiete deve essere reciproco.



### **3 ACCOGLIENZA**

L'accoglienza è cordiale, attenta e discreta:

- 3.1 L'ospite viene accolto dal titolare, o da suo familiare;
- 3.2 L'ingresso alle aree ad uso comune deve essere facilmente visibile;
- 3.3 Chi è preposto all'accoglienza deve parlare almeno la lingua straniera della clientela principale;
- 3.4 Tutti gli spazi devono essere perfettamente puliti e l'atmosfera deve essere piacevole;
- 3.5 La compagnia dei padroni di casa deve essere discreta e avvenire solo su richiesta.

### **4 CAMERE**

Le camere sono confortevoli e pulite:

- 4.1 La camera deve essere provvista di almeno tre punti luce: letto, entrata e scrittoio, non deve presentare odori e deve essere climatizzata;
- 4.2 la pulizia delle camere deve essere totale;
- 4.3 Il cambio della biancheria deve avvenire due volte a settimana e tassativamente ad ogni cambio di cliente;
- 4.4 L'armadio deve contenere almeno un cuscino di ricambio (protetto da celophan) con appendiabiti (tutti uguali);
- 4.5 Nella camera deve essere presente un cestino per rifiuti, un mobile per appoggiare il bagaglio, scheda di customer satisfaction;
- 4.6 Il letto deve avere dimensioni e struttura tale da permettere un adeguato riposo;
- 4.7 Nella camera deve essere affissa la scheda con le tariffe;
- 4.8 Preferibile la presenza di un piccolo complimentary di benvenuto con un prodotto tipico del territorio;
- 4.9 La pavimentazione delle camere e degli spazi comuni deve essere in buono stato;
- 4.10 Il mobilio, se vecchio, deve essere in buono stato e deve rispettare i canoni della tradizione del territorio;
- 4.11 Il sistema di oscuramento della camera deve essere efficace;
- 4.12 La camera deve essere isolata acusticamente e climatizzata autonomamente.

### **5 COLAZIONE**

La colazione è servita con flessibilità di orario e cordialità:

- 5.1 La sala della colazione deve essere ben curata e pulita;
- 5.2 Gli orari della colazione devono essere flessibili (almeno tra le 8 e le 9) e comunicati anticipatamente agli ospiti;



5.3 I prodotti offerti devono essere tutti confezionati;

5.4 Il padrone di casa deve essere cortese, disponibile e di aiuto per ogni richiesta.

## **6 BAGNO**

Il bagno è perfettamente pulito e ordinato, ha un set cortesia e due tipi di biancheria:

6.1 Il bagno ha dimensioni e servizio cortesia proporzionati al numero di ospiti in camera;

6.2 La specchiera deve permettere la visione a mezzo busto;

6.3 Deve essere presente un tappetino, un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro, phon e forniture igieniche;

6.4 I getti d'acqua devono essere sufficientemente potenti e funzionanti;

6.5 La biancheria in dotazione deve essere costituita da 1 telo, 1 asciugamani e una salvietta per persona.

## **7 SERVIZI**

Vengono offerti servizi che rendono piacevole il soggiorno:

7.1 La reperibilità telefonica deve essere 24 ore su 24 per qualsiasi emergenza;

7.2 Si deve disporre di un servizio prenotazioni on line e/o tramite e-mail.

## **8 INFORMAZIONI**

La gestione è attenta alla tradizione del territorio e offre agli ospiti le informazioni necessarie a visitare la zona:

8.1 Gli ospiti vengono informati sulle iniziative offerte dal territorio: serate, escursioni, luoghi dove fare jogging, etc e vanno informati che itinerari e percorsi sono fruibili sul portale del progetto I.Pe.R. all'indirizzo [www.turismosancataldo.it](http://www.turismosancataldo.it);

8.2 Il proprietario della struttura deve essere aggiornato sui mezzi di trasporto esistenti nel territorio

## **9 RISPETTO DELLA NORMATIVA DI SETTORE**

La struttura ricettiva extralberghiera opera nel rispetto della normativa di settore vigente.

## **10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE**

La gestione è attenta alla tutela ambientale:

10.1 La struttura deve porre attenzione ai consumi idrici ed energetici.



### **3.3 Le strutture di ristorazione**

#### **Requisiti cogenti specifici**

- Promuovere ed utilizzare prodotti tipici tradizionali che siano di provenienza del territorio del Comune di San Cataldo e/o di aziende operanti nel territorio sancataldese;
- Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente i requisiti riguardano i seguenti aspetti:
  1. ACCESSIBILITÀ
  2. MENU
  3. PERSONALE
  4. PROPOSTA ENOGASTRONOMIA
  5. SALA RISTORANTE
  6. BAGNI
  7. CUCINA
  8. COMFORT
  9. TRASPARENZA
  10. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

#### **1.ACCESSIBILITÀ**

- 1.1 Il Ristorante deve essere ben segnalato da insegne o cartelli che facilitino l'arrivo del cliente;
- 1.2 Tutte le informazioni pubblicitarie sul Ristorante devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura;
- 1.3 Le aree esterne al Ristorante devono essere pulite, curate, ben illuminate e presentare elementi di arredo gradevoli e ben tenuti;
- 1.4 I Ristoranti che offrono servizi di banchettistica, devono avere un parcheggio con posti auto adeguati al numero dei coperti.

#### **2.MENU**

- 2.1 Il menu deve essere esposto all'esterno del Ristorante in posizione ben visibile e riportare le offerte del locale con chiara esposizione dei prezzi;
- 2.2 Il menu e la carta dei vini devono essere presentati separatamente, devono essere scritti anche nella lingua della clientela principale e senza cancellature;
- 2.3 La carta dei vini, deve indicare le provenienze e le etichette, con possibilità di ordinare consumazioni al bicchiere;
- 2.4 Il vino deve essere fatto assaggiare e servito in appositi bicchieri;
- 2.5 Il ristorante deve garantire l'autenticità dell'origine dei prodotti inseriti nel menu.

#### **3.PERSONALE**

- 3.1 Il personale addetto al servizio deve essere professionale, cordiale, efficiente, in perfetto ordine e deve indossare una divisa o abbigliamento che lo identifichi;
- 3.2 Il personale deve essere in grado di descrivere i piatti della casa anche in altre lingue,



se il Ristorante ha clientela straniera;

- 3.3 Il numero del personale deve essere proporzionato ai coperti;
- 3.4 Il cliente deve essere subito accolto e accompagnato al tavolo;
- 3.5 Il servizio deve essere rapido e discreto.

#### **4. PROPOSTA ENOGASTRONOMICA**

Le proposte enogastronomiche del ristorante devono essere coerenti con la categoria di appartenenza e garantire una varietà di portate.

##### **4.1 Ristorante Tipico:**

- 4.1.1 Le principali materie prime utilizzate devono provenire dal territorio che caratterizza la tipicità del ristorante e devono essere indicate nel menu. La loro origine territoriale deve essere garantita e verificabile;
- 4.1.2 Il menu e la carta devono contenere almeno il 50% di proposte tipiche del territorio, la carta dei vini contiene almeno un'etichetta per ogni D.O.C. riconosciuta sul territorio nisseno;
- 4.1.3 Sul menu generale il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali;
- 4.1.4 Oltre al menu generale il ristorante deve avere un menu "tipico" a prezzo fisso, contenente una scelta di piatti della cucina tipica locale;
- 4.1.5 Il menu "tipico" a prezzo fisso deve essere tradotto in una lingua straniera a scelta del ristoratore secondo la provenienza della sua clientela turistica.

##### **4.2 Ristorante Gourmet:**

- 4.2.1 La caratteristica di questa categoria di Ristoranti, è data dalla presenza nell'ambito di una più ampia offerta di un menu-degustazione. Ciò significa che il ristorante deve presentare anche piatti e ricette rielaborati e personalizzati;
- 4.2.2 La carta dei vini deve presentare almeno 50 etichette organizzate per territorio di produzione;
- 4.2.3 Deve essere offerta una carta dei dolci;
- 4.2.4 L'orario di apertura/chiusura flessibile costituisce un plus qualitativo.

##### **4.3 Ristorante classico Italiano**

- 4.3.1 E' presente un'offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità;
- 4.3.2 Nei menu devono essere presenti prodotti italiani anche di altre regioni.

##### **4.4 Ristorante Internazionale**

- 4.4.1 Devono essere presenti menu in lingua straniera;





4.4.2 Presenza nel menù di piatti “internazionali”, ossia di piatti comuni ai ristoranti di diversi Paesi o di piatti italiani riconosciuti internazionalmente.

#### **4.5 Ristorante-Pizzeria**

4.5.1 Deve essere presente una proposta gastronomica in linea con la tradizione italiana di pizzeria.

4.5.2 Deve essere presente il forno a legna.

### **5. SALA RISTORANTE**

5.1 La sala ristorante deve essere pulita ed ordinata.

5.2 I tavoli e le sedie devono essere puliti, in ottimo stato e confortevoli;

5.3 La distanza dei tavoli deve permettere sufficienti movimenti;

5.4 Piatti, vasellame, posateria, mise en place devono essere sempre in ordine e puliti;

5.5 La presenza di un’area del ristorante dedicata ai fumatori costituisce un plus qualitativo;

5.6 Non devono esistere elementi acustici e visivi di disturbo.

### **6. BAGNI**

6.1 Le toilette devono essere pulite, in perfetto stato di manutenzione e differenziate tra uomini e donne. L’atmosfera complessiva deve essere piacevole e devono essere presenti elementi di decoro;

6.2 L’accesso deve essere protetto per impedirne la vista dalla sala ristorante;

6.3 Nella toilette deve essere presente un appendiabiti, un cestino igienico, distributore di sapone, un sistema per asciugare le mani;

6.4 Nei lavabi deve esserci l’acqua calda.

### **7 CUCINA**

7.1 Il ristorante deve assicurare e dare evidenza del rispetto delle normative vigenti in materia di igiene e sicurezza alimentare (Dlgs 193/2007 relativo al sistema HACCP) e di sicurezza sul luogo di lavoro (legge 81/2008);

7.2 La cucina deve essere separata dalla sala ristorante;

7.3 L’ambiente deve essere ben curato, i pavimenti e le pareti devono essere perfettamente puliti;

7.4 L’attrezzatura della cucina deve essere in buono stato.

### **8 COMFORT**

8.1 Gli ambienti devono essere accoglienti e confortevoli sia in termini di qualità dell’aria che di acustica;



8.2 Gli ambienti devono essere illuminati adeguatamente ed in linea con l'atmosfera del ristorante.

## **9. TRASPARENZA**

9.1 Il conto deve essere articolato in voci di spesa facilmente comprensibili;

9.2 Il ristorante deve consentire al cliente di saldare il conto attraverso i principali mezzi di pagamento;

9.3 Nel costo del menù a "prezzo fisso" deve essere compreso anche il coperto.

## **10. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

10.1 La gestione del ristorante deve essere attenta alla tutela ambientale;

10.2 Il Ristorante deve porre attenzione ai consumi idrici ed energetici;

10.3 Il trattamento dei rifiuti e degli olii usati deve essere fatto nel rispetto dell'ambiente.

## **Requisiti migliorativi specifici**

- Predisporre *menu* che tengano conto anche di intolleranze e/o patologie specifiche (diabete, insufficienza renale, allergie);
- Personale di servizio adeguatamente istruito e preparato alla degustazione dei vini ed alla conoscenza dei piatti del territorio;
- Prevedere un angolo "bibliomediateca" dove poter consultare guide del territorio, saggi e in genere pubblicazioni di autori/scrittori locali;
- Per le degustazioni utilizzare una bottiglia di vino per volta in modo tale da consumarla nel giro di uno massimo due giorni ed evitare l'ossidazione del vino ed il deperimento della sua qualità;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite alla sua partenza può, se vuole, lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura.



### **3.4 Le cantine e le aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale**

#### **Requisiti cogenti specifici**

- Le cantine e le aziende aderenti dovranno avere idonea segnaletica all'ingresso, in cui risulti: il nome dell'azienda, il numero di telefono, gli orari di apertura, eventuale sito web;
- Disponibilità d'ingresso o altro locale adibito a luogo di accoglienza degli ospiti che attendono per la visita con adeguati servizi igienici;
- Predisposizione di apposito locale e per le cantine, di bicchieri da degustazione;
- Su eventuale richiesta prevedere un servizio di interpretariato per visitatori provenienti dall'estero;
- Esposizione di tutti i vini e prodotti con l'indicazione del prezzo di vendita;
- Assicurarsi che il personale abbia abbigliamento adeguato conforme alle normative vigenti, che garantisca al cliente la percezione di pulizia, decoro, organizzazione.

#### **Requisiti migliorativi specifici**

- Utilizzare per le degustazioni adeguate modalità di presentazione dei prodotti;
- Organizzare visite guidate dell'azienda e /o dei vigneti finalizzati a raccontare l'ambiente e la cultura del territorio, i vini e i prodotti tipici e/o tradizionali ed essere in grado di spiegare e per quanto possibile mostrare la lavorazione del prodotto;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite alla sua partenza può, se vuole, lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura.



### **3.5 Le aziende agricole primarie con vendita diretta prodotti**

#### **Requisiti cogenti specifici**

- Le aziende agricole primarie aderenti, con vendita diretta prodotti, dovranno avere idonea segnaletica all'ingresso, in cui risulti: il nome dell'azienda e la tipologia di prodotti in vendita, il numero di telefono, gli orari di apertura, eventuale sito web;
- Prevedere piccoli eventi di degustazione guidata;
- Su eventuale richiesta prevedere un servizio di interpretariato per visitatori provenienti dall'estero, per gruppi di minimi di 10 persone.

#### **Requisiti migliorativi specifici**

- Lo spazio dovrebbe prevedere un angolo di degustazione dei prodotti in vendita;
- Organizzare visite guidate dell'azienda finalizzate a raccontare l'ambiente e la cultura del territorio, dei prodotti tipici e/o tradizionali ed essere in grado di spiegare e per quanto possibile mostrare la lavorazione del prodotto;
- L'azienda, ove possibile, dovrebbe avere un piccolo spazio espositivo dove consultare ricettari della tradizione enogastronomica locale;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite alla sua partenza può, se vuole, lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura.



### **3.5 I punti vendita di prodotti tipici**

#### **Requisiti cogenti specifici**

- I punti vendita di prodotti tipici dovranno assicurare un'adeguata presenza di prodotti tipici tradizionali e a marchio comunitario del territorio sancataldese, nisseno e comunque siciliani, inoltre dovranno esporre cartelli da cui si evinca il logo del progetto I.Pe.R. ed il relativo portale internet;
- Esposizione di tutti i prodotti con l'indicazione del prezzo di vendita;
- Prevedere piccoli eventi di degustazione guidata.

#### **Requisiti migliorativi specifici**

- Lo spazio dovrebbe prevedere un angolo di degustazione dei prodotti in vendita;
- Il punto vendita dovrebbe avere un piccolo spazio espositivo dove consultare ricettari della tradizione enogastronomica locale.



## 4. Modulo di adesione

### Carta dei Servizi del Turista nel Territorio del Comune di San Cataldo

#### DOMANDA DI ADESIONE

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_, nato/a il \_\_\_\_\_, a  
\_\_\_\_\_ nq di titolare/legale rappresentante dell'impresa  
\_\_\_\_\_, con sede in San Cataldo (CL), via  
\_\_\_\_\_, n° \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_ e-mail  
\_\_\_\_\_, sito web \_\_\_\_\_

Preso atto della "Carta dei Servizi del Turista nel Territorio del Comune di San Cataldo"

#### DICHIARA

Di accettare i contenuti e si impegna ad osservare ogni prescrizione in essa contenuta.

Chiede pertanto di inserire la propria impresa nell'elenco degli esercizi aderenti con i dati di seguito specificati.

Settore:

- Strutture ricettive alberghiere;                       Strutture ricettive extralberghiere;  
 Strutture di ristorazione;                       Azienda agricole primarie con vendita diretta prodotti;  
 Cantine e aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale;  
 Punto vendita prodotti tipici;

Barrare la casella del settore richiesto

Denominazione impresa \_\_\_\_\_ sita nel comune di San Cataldo  
(CL), alla via/piazza \_\_\_\_\_, n° \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_,  
e-mail \_\_\_\_\_, sito web \_\_\_\_\_

Il sottoscritto come sopra indicato dichiara di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge ex art. 7 D.lgs. 196/2003. Acconsente e autorizza il Comune di San Cataldo al trattamento dei propri dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale di cui alla Carta dei Servizi del Turista.

San Cataldo, li \_\_\_\_\_

Firma  
\_\_\_\_\_