



Ministero dell'Ambiente e della  
Tutela del Territorio e del Mare



PARCO DELLE CINQUE  
TERRE  
prot. del. 31/07/2015  
numero: 0000007394 - P / 1



PATRIMONIO MONDIALE DELL'UMANITÀ



## DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

**N. 424 DEL 30.07.2015**

### MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE: APPROVAZIONE PROCEDURA PO 05

VISTA la Legge Quadro sulle Aree Naturali Protette n. 394 del 6 dicembre 1991, e ss. Mm. e ii., che detta i principi fondamentali per l'istituzione e la gestione delle aree naturali protette;

VISTO il Decreto di istituzione del Parco Nazionale delle Cinque Terre del 6 ottobre 1999, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 295 del 17 dicembre 1999;

VISTO il D.M. 12.12.1997 istitutivo dell'Area Marina Protetta delle Cinque Terre ed il Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio del 09.11.2004 di modifica dell'Area Marina Protetta denominata Cinque Terre;

VISTO il D.M. 20.07.2011 di aggiornamento dell'Area Marina Protetta delle Cinque Terre e il D.M. 20 luglio 2011, n. 189 avente ad oggetto il Regolamento recante la disciplina delle attività consentite nelle diverse zone dell'Area Marina Protetta delle Cinque Terre;

VISTO il D.M. 24/02/2015 avente ad oggetto "Approvazione Regolamento di Esecuzione ed Organizzazione dell'Area Marina Protetta delle Cinque Terre", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 62 del 16 marzo 2015;

VISTO il D.P.R. 27.02.2003 n.97 concernente l'amministrazione e la contabilità degli Enti Pubblici di cui alla Legge 20.03.1975 n.70;

VISTO il Decreto del Ministero dell'Ambiente GAB-DEC-2012 - 000150 del 01.08.2012 con il quale viene nominato il C.V. (CP) Vittorio Alessandro Presidente dell'Ente Parco Nazionale delle Cinque Terre a decorrere dal 01 settembre 2012;

VISTA la Deliberazione Presidenziale n.100 del 30.12.2014, avente ad oggetto "Approvazione incarico del Direttore dell'Ente Parco Nazionale delle Cinque Terre in attuazione al Decreto del Ministro dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare n.294 del 02.12.2014" all'Ing. Patrizio Scarpellini;

VISTA la Deliberazione del Presidente n. 98 del 22/12/2014, avente ad oggetto "Approvazione Disciplinare Marchio di Qualità Ambientale del parco Nazionale delle Cinque terre";





Ministero dell'Ambiente e della  
Tutela del Territorio e del Mare



PATRIMONIO MONDIALE DELL'UMANITÀ



RITENUTA la necessità di garantire lo sviluppo del Marchio di Qualità Ambientale secondo i modi e i tempi previsti dal Disciplinare (MOD 01 PO 05 - Rev. 03);

CONSIDERATO il rispetto dei requisiti minimi richiesti;

RITENUTO di dover descrivere nel dettaglio le modalità operative per l'effettuazione dei controlli nell'ambito dell'implementazione del Sistema Marchio e per il successivo rilascio dell'Attestato;

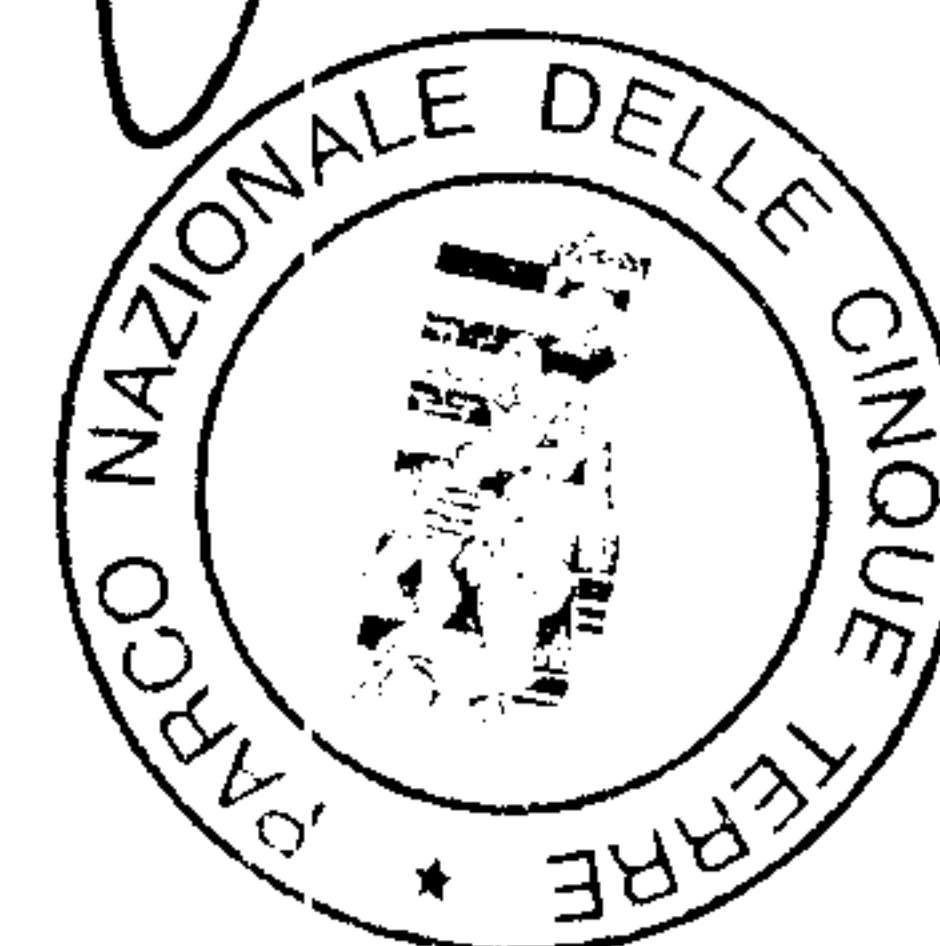
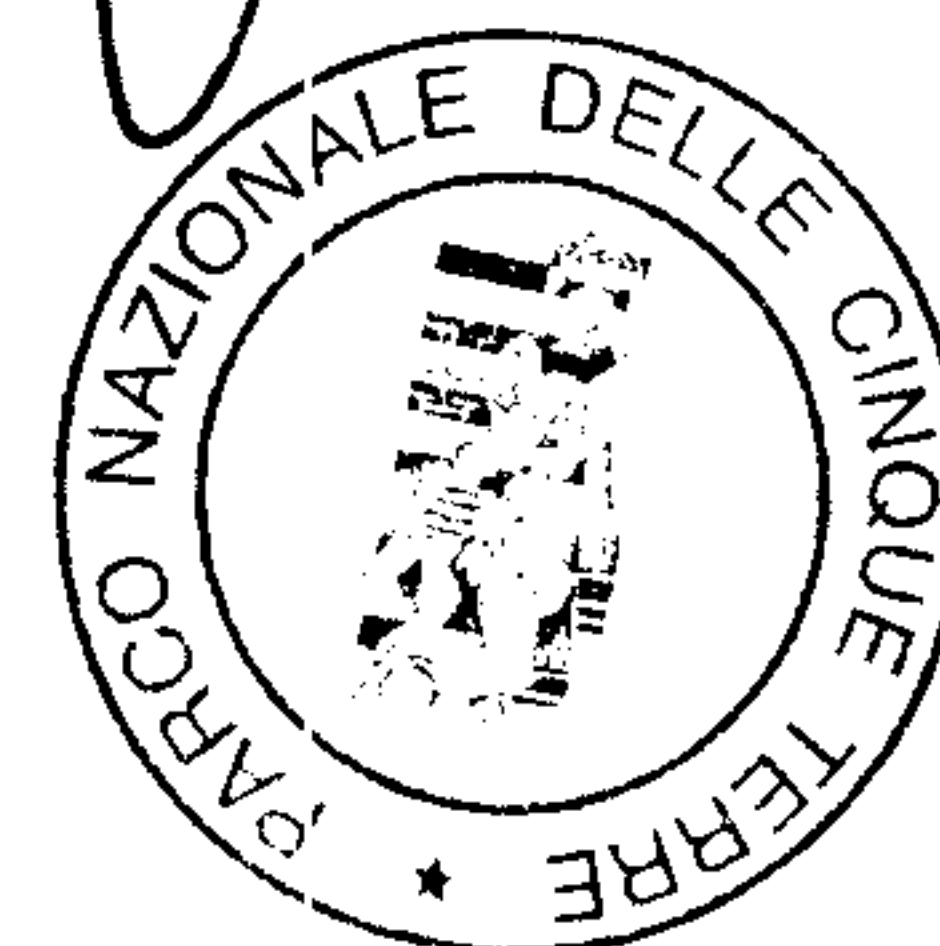
VISTA la bozza della Procedura PO 05 Gestione del Marchio di Qualità Ambientale che allegata alla presente ne costituisce parte integrante e sostanziale;


IL DIRETTORE  
DETERMINA

- di APPROVARE la Procedura PO 05 "Gestione del marchio di Qualità Ambientale" Rev. 02 del 14.07.15, che allegata alla presente ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- di PUBBLICARE il presente provvedimento all'albo dell'Ente.

Letto, approvato e sottoscritto.

Il Direttore  
Ing. Patrizio Scarpellini



	<b>SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE</b> <b>GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE:</b>	<b>PO 05</b> <b>Rev. 02 del 14.07.15</b>
---	---	---

## PO 05

---

# *GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE*

---

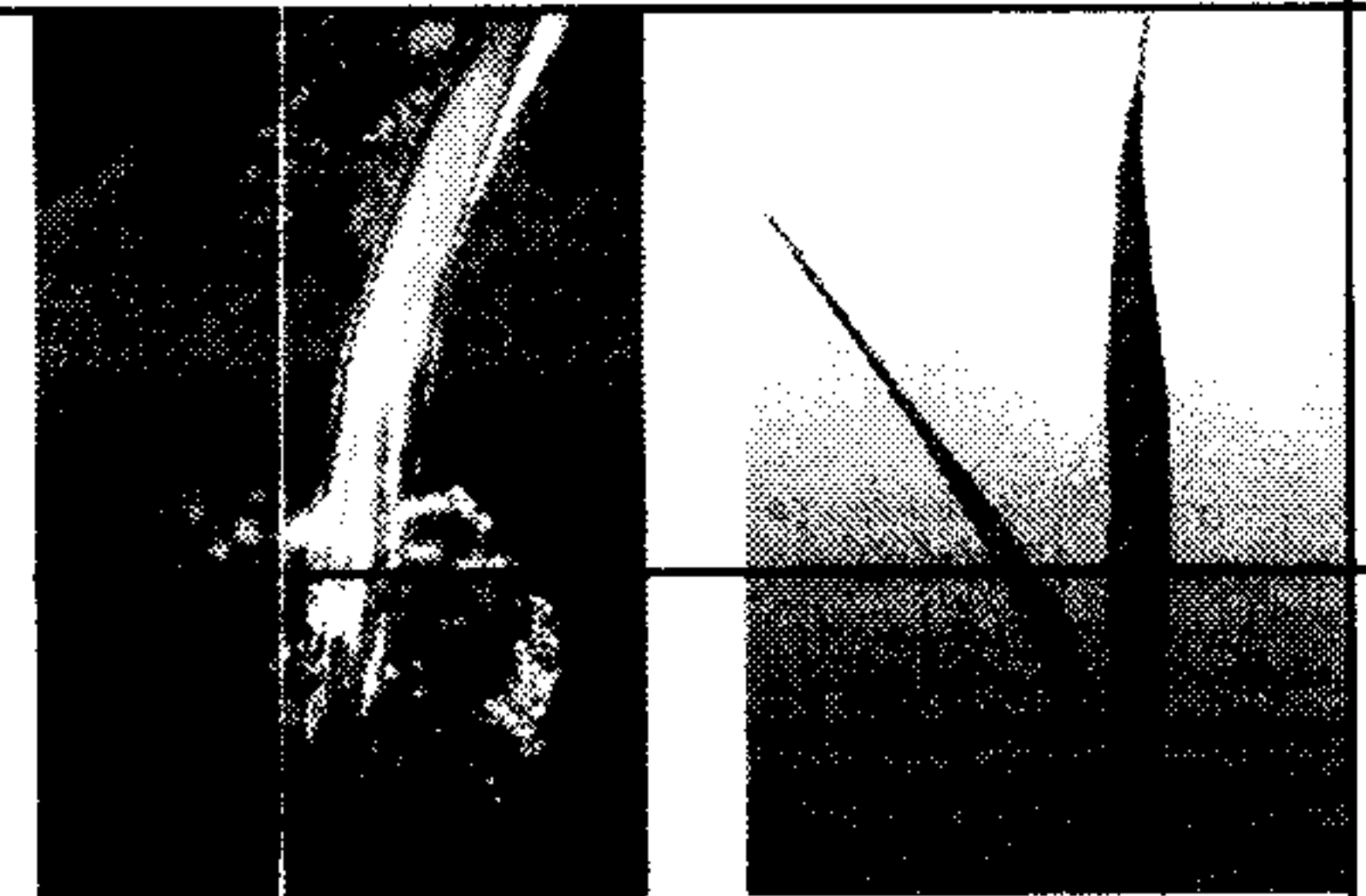



TABELLA DI REVISIONE						
REV	DATA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	NOTE	PAGG
0	21.10.13				Prima emissione	8
01	21.10.14				Seconda emissione	
02	14.07.15				Terza emissione	5


	<b>SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE</b> <b>GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE</b>	<b>PO 05</b> <b>Rev. 02 del 14.07.15</b>
---	--	---

## INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2.	RESPONSABILITÀ.....	3
3.	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	3
4.	MODALITA' OPERATIVE.....	3
4.1.	ATTIVITÀ DI CONTROLLO.....	4
4.2	GESTIONE DOCUMENTAZIONE .....	4
5.	ALLEGATI .....	5

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della procedura è definire le modalità, le azioni e le responsabilità per la gestione del Marchio di Qualità Ambientale del Parco, di seguito indicato con l'acronimo MQA.

	<b>SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE</b> <b>GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE</b>	<b>PO 05</b> <b>Rev. 02 del 14.07.15</b>
---	--	---

Il Marchio individua gli operatori della ricettività e della ristorazione che rispettano determinati requisiti finalizzati al miglioramento delle prestazioni ambientali sociali ed economiche, garantendo la qualità dei servizi, dell'accoglienza, della promozione e valorizzazione delle risorse locali per una fruizione consapevole del territorio.

La procedura si applica alle attività dell'Ente finalizzate al rilascio del Marchio e al monitoraggio periodico delle strutture aderenti, così come definito nel Disciplinare e nel Regolamento dello Sportello.

## 2. RESPONSABILITÀ

Le funzioni relative al rilascio del MQA e a tutte le attività connesse sono svolte dal personale preposto allo Sportello Gestore del Marchio.

Lo Sportello ha il compito di verificare la corretta esecuzione di tutte le operazioni di rilascio e gestione del Marchio. Si occupa, in particolare, di fornire informazioni e materiale necessario per l'adesione al Sistema, valutare la correttezza delle domande di adesione e la relativa modulistica, rilasciare la Licenza d'Uso, effettuare le verifiche interne, gestire tutta la documentazione compresi eventuali segnalazioni o reclami.

Lo Sportello gestore resta in carica tre anni con possibilità di rinnovo.

## 3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La gestione del MQA fa riferimento principalmente al Disciplinare (MOD 01/PO 05), al Regolamento dello Sportello (MOD 02/PO 06) e alla documentazione connessa di seguito elencata:

- Disciplinare (MOD 01 PO 05)
- Regolamento Sportello gestore (MOD 02 PO 05)
- Manifestazione di Interesse (MOD 03/PO 05)
- Registro aderenti (MOD 04/PO 05)
- Rapporto di audit (MOD 06/PO 05)
- Liste di riscontro (MOD 08/PO 05)
- Piano di miglioramento (MOD 10/PO 05)


## 4. MODALITA' OPERATIVE

Lo Sportello gestore riceve dalle strutture la Manifestazione d'Interesse (MOD 03/PO 06) che contiene le informazioni anagrafiche e gli allegati costituiti da documenti di riconoscimento, licenze e autorizzazioni. Pertanto, procede:

- alla verifica documentale
- al controllo in struttura (audit)

in caso di esito positivo:

- rilascia Attestato, che rappresenta l'autorizzazione dell'Ente, materiale logo e targa del Marchio
- inserisce sul Registro l'aderente.

	<b>SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE</b> <b>GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE</b>	<b>PO 05</b> <b>Rev. 02 del 14.07.15</b>
---	--	---

in caso di esito negativo, a seguito di evidenti non conformità, non rilascia la licenza e blocca l'istruttoria, con autorizzazione dell'Ente. La struttura tuttavia, una volta risolte le N.C. anche con supporto tecnico dello Sportello, può trasmettere una nuova Manifestazione di Interesse permettendo l'avvio di una nuova istruttoria.

Lo Sportello, quindi, prosegue con i controlli di mantenimento da effettuare almeno una volta all'anno per la verifica dell'effettiva realizzazione di azioni di miglioramento previste nel piano triennale di miglioramento (Piano di miglioramento (MOD 10/PO 05).

L'esito positivo della prima verifica sarà validato e reso evidente con un timbro sull'attestato riportante la data di prima emissione.

#### **4.1. Attività di controllo**

L'attività dello Sportello consiste nel riscontro dell'evidenza oggettiva della conformità degli aspetti posseduti.

In particolare:


1. in caso la struttura presenti criticità legate ad aspetti di legge (ambiente/sicurezza/igiene alimentare), queste sono considerate ostative al rilascio del marchio. nel rapporto di audit verrà specificato il motivo del diniego.
2. in caso di NC in n. da 0 a 5, si procede al rilascio del Marchio con la clausola di risoluzione delle stesse entro e non oltre 1 anno dal rilascio dell'Attestato; la chiusura delle NC verrà verificata nel corso del primo audit di mantenimento; in caso di mancata risoluzione di tutte le NC l'Attestato verrà sospeso e la struttura sarà esclusa dalle attività promozionali correlate previste dal Disciplinare;
3. in caso di NC in n. da 6 a 10. si procede con il rilascio del Marchio con la clausola di risoluzione delle stesse entro e non oltre 6 mesi dalla data di ricevimento del rapporto di audit; la verifica della risoluzione delle NC verrà svolta dall'ente trascorsi i sei mesi di cui sopra;
4. in caso di mancata risoluzione di tutte le NC l'Attestato attestato verrà sospeso e la struttura verrà esclusa dalle attività promozionali correlate previste dal Disciplinare;
5. l'approvazione del rapporto di audit avverrà attraverso delibera da parte dell'ente, successivamente verrà inviata alla struttura;
6. Sospensione o revoca in seguito ad accertate Non Conformità emerse da reclami e/o gravi segnalazioni esterne.

#### **4.2 Gestione documentazione**

Tutta la documentazione viene gestita e archiviata dallo Sportello a livello cartaceo e informatizzato.

La documentazione delle strutture, nel pieno rispetto della normativa che regola il trattamento dei dati personali, viene suddivisa in fascicoli distinti tra:

- strutture aderenti che hanno superato l'iter
- strutture che non hanno superato l'iter

	<b>SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE</b> <b>GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE</b>	<b>PO 05</b> <b>Rev. 02 del 14.07.15</b>
---	--	---

Le prime vengono suddivise:

- per ambiti: ricettività o ristorazione
- per Comune

Lo Sportello gestisce le schede di soddisfazione del cliente, suddivise tra ristorazione e ricettività, ed eventuali reclami e segnalazioni, archiviandoli nel dossier relativo alla struttura e relativa copia in apposito fascicolo denominato "reclami".

Per il servizio di informazione rivolta al cliente, il gestore è tenuto a disporre di apposita modulistica che illustri le tipologie di allerta meteo e che indichi i comportamenti e le procedure da adottare. Inoltre, il gestore e il personale deve essere in grado di gestire l'eventuale situazione di emergenza la fine di garantire la sicurezza dei visitatori.

Per la corrispondenza e la documentazione in arrivo e partenza, lo Sportello agisce in collaborazione con l'Ufficio Protocollo dell'Ente.

## 5. ALLEGATI

- Disciplinare (MOD 01 PO 05)
- Regolamento Sportello gestore (MOD 02 PO 05)
- Manifestazione di Interesse (MOD 03/PO 05)
- Registro aderenti (MOD 04/PO 05)
- Rapporto di audit (MOD 06/PO 05)
- Liste di riscontro (MOD 08/PO 05)
- Piano di miglioramento (MOD 10/PO 05)