

	SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE	PO 05 Rev. 02 del 14.07.15
---	--	---

PO 05

GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE

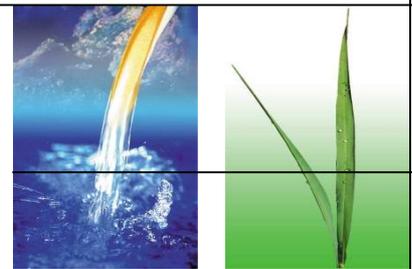


TABELLA DI REVISIONE						
REV	DATA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZION E	NOTE	PAGG
0	21.10.13				Prima emissione	8
01	21.10.14				Seconda emissione	
02	14.07.15				Terza emissione	5

	SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE	PO 05 Rev. 02 del 14.07.15
---	--	---

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.

	SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE	PO 05 Rev. 02 del 14.07.15
---	--	---

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. MODALITÀ 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.

	SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE	PO 05 Rev. 02 del 14.07.15
---	--	---

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)).

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

Le prime vengono suddivise:

- per ambiti: ricettività o ristorazione
- per Comune

	SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE GESTIONE MARCHIO DI QUALITÀ AMBIENTALE	PO 05 Rev. 02 del 14.07.15
---	--	---

Lo Sportello gestisce anche eventuali reclami e segnalazioni, archiviandoli nel dossier relativo alla struttura e relativa copia in apposito fascicolo denominato “reclami”. 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)
- Registro consegna attestati (MOD 11 PO 05)