

***REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO  
DEL LOGO,  
DEL "MARCHIO DI QUALITA'"  
DEL CERTIFICATO  
DEL PARCO ALTO GARDA BRESCIANO***





# **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 2 di 13

## **INDICE**

|   |    |
|---|----|
| <a href="#">1. PREMESSA</a>   | 3  |
| <a href="#">2. OBIETTIVI</a>  | 3  |
| <a href="#">3. TERMINI E DEFINIZIONI</a>  | 3  |
| <a href="#">4. DESTINATARI DEL MARCHIO</a>  | 4  |
| <a href="#">5. PRINCIPI GENERALI</a>  | 4  |
| <a href="#">5.1 SEZIONI DI VALUTAZIONE</a>  | 4  |
| <a href="#">6. REQUISITI</a>  | 5  |
| <a href="#">6.1 REQUISITI OBBLIGATORI E FACOLTATIVI</a>                                 | 5  |
| <a href="#">6.2 MIGLIORAMENTO CONTINUO</a>  | 5  |
| <a href="#">7. MODALITÀ DI ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO DI QUALITÀ DEL PARCO</a>            | 5  |
| <a href="#">7.1 RICHIESTA DI ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO</a>                               | 5  |
| <a href="#">7.2 COMUNICAZIONE DATA DELL'ATTIVITÀ' DI VALUTAZIONE</a>                    | 6  |
| <a href="#">7.3 VALUTAZIONE DI PRIMA FASE</a>   | 6  |
| <a href="#">7.3.1 RICHIESTA DI INTEGRAZIONE DI DOCUMENTAZIONE</a>                       | 7  |
| <a href="#">7.3.2 SANZIONI</a>  | 7  |
| <a href="#">7.4 EMISSIONE DELL'ATTESTATO E RILASCIO DEL MARCHIO</a>                     | 7  |
| <a href="#">7.4.1 COMITATO DI VALUTAZIONE STRUTTURE RICETTIVE</a>                       | 8  |
| <a href="#">7.4.2 COMITATO DI VALUTAZIONE PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE</a> | 8  |
| <a href="#">7.4.3 COMITATO DI VALUTAZIONE PRODOTTI TIPICI AGROALIMENTARI</a>            | 9  |
| <a href="#">7.5 VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO</a>                                | 9  |
| <a href="#">7.6 VALUTAZIONI SUPPLEMENTARI</a>   | 9  |
| <a href="#">8. MARCHIO DI QUALITÀ DEL PARCO</a>   | 10 |
| <a href="#">8.1 USO DEL LOGO</a>  | 10 |
| <a href="#">8.2 USO DELL'ATTESTATO</a>  | 11 |
| <a href="#">9. USO SCORRETTO DEL MARCHIO</a>  | 11 |
| <a href="#">10. AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ</a>                             | 12 |
| <a href="#">11. RECLAMI E/O SUGGERIMENTI</a>  | 12 |
| <a href="#">12. COSTI DA SOSTENERE</a>  | 12 |
| <a href="#">13. ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLE ORGANIZZAZIONI</a>                            | 13 |
| <a href="#">14. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</a>  | 13 |



# **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 3 di 13

## **1. PREMESSA**

Il rispetto del presente regolamento è vincolante per l'organizzazione che ha ottenuto o desidera ottenere dalla Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano, di seguito nominata CMPAGB, l'attestazione della propria Carta Tematica. Questo regolamento definisce le modalità attraverso le quali l'organizzazione può richiedere l'attestazione del rispetto della Carta Tematica e, quindi, come utilizzare il Marchio di Qualità del Parco, di seguito denominato Marchio, in abbinamento al proprio logo o ragione sociale, e/o altri loghi di cui è in possesso, e, in caso di uso scorretto, le azioni che la CMPAGB e il GAL GardaValsabbia possono intraprendere nei confronti dell'organizzazione utilizzatrice.

Il rilascio del Marchio viene concesso a seguito di un'attività di Valutazione, da parte di soggetto terzo qualificato, che è uno strumento fondamentale per monitorare lo stato, l'andamento e quindi la conformità dell'Organizzazione ai requisiti delle diverse Carte Tematiche.

L'Attestazione riguarda esclusivamente la conformità del sistema rispetto ai requisiti del Marchio di Qualità del Parco; il rispetto delle disposizioni di legge vigenti è di esclusiva responsabilità dell'Organizzazione.

## **2. OBIETTIVI**

L'iniziativa di concessione del Marchio per la promozione delle attività e di prodotti eco – compatibili, è finalizzata a:

1. migliorare le prestazioni ambientali del Territorio de Parco Alto Garda Bresciano;
2. riconoscere ufficialmente produttori e/o prestatori di servizi la cui attività determina effetti positivi e/o negativi sull'ambiente della CMPAGB;
3. distinguere e dare maggiore visibilità verso i consumatori e i fruitori l'importante contributo reso da coloro che ottengono il Marchio nel continuo miglioramento del Territorio;
4. promuovere le pratiche dello Sviluppo Sostenibile di alcuni settori economici specifici del territorio della CMPAGB;
5. promuovere e sostenere l'adozione di tecniche produttive maggiormente rispettose dell'ambiente;
6. contribuire sensibilmente ad una migliore qualità della vita delle diverse comunità del Parco Alto Garda Bresciano;
7. diffondere e valorizzare l'immagine del Parco Alto Garda Bresciano nei confronti dei consumatori, dei cittadini e dei prestatori di servizio.

Nell'ambito dei prodotti agro – alimentari, in modo specifico, l'obiettivo è quello di integrare il Marchio del Parco Alto Garda Bresciano nel Marchio per i prodotti agro – alimentari nelle aree protette Lombarde ed utilizzare pertanto il Marchio del Parco come passaggio iniziale indispensabile per l'ottenimento del Marchio Regionale.

## **3. TERMINI E DEFINIZIONI**

1. **CMPAGB**: Ente di gestione del Parco Alto Garda Bresciano.
2. **GAL GardaValsabbia**: Gruppo di Azione Locale del territorio tra i due laghi, lago di Garda e lago d'Idro.
3. **Organizzazione**: Gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, in forma associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa. Nelle organizzazioni costituite da più unità operative, una singola unità operativa può essere definita come un'organizzazione.
4. **Ambiente**: Contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni. In questo caso, il contesto si estende dall'interno di un'organizzazione al sistema globale.
5. **Carta di Valorizzazione del Territorio**: Protocollo d'intenti in cui sono dichiarati gli obiettivi, la promessa e gli standard qualitativi ai quali un territorio fa riferimento nella sua offerta, primo fra tutti l'ambiente, in un'ottica di ecosistema, la ricettività, sicurezza delle infrastrutture, prodotti dell'artigianato e del settore agro-zootecnico.
6. **Carta Tematica**: Sistema di gestione adottato da un'Organizzazione, che soddisfa i requisiti della Carta di Valorizzazione del Territorio. La conformità ai requisiti è attestata dalla Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano garante della trasparenza e della rispondenza effettiva ai requisiti.
7. **Marchio**: Segno distintivo costituito dal Logo di cui in fig. 1, utilizzato nel rispetto del presente regolamento.



## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 4 di 13

8. **Territorio:** Il territorio dei Comuni appartenenti al Parco Alto Garda Bresciano;
9. **Rintracciabilità cogente:**, detta anche rintracciabilità interna, è obbligatoria dal 2005 così come previsto dal regolamento comunitario n. 178/2002 il quale prescrive che tutti gli operatori del settore alimentare e dei mangimi devono essere in grado di individuare la provenienza di tutti gli elementi utilizzati in un determinato processo produttivo e la relativa destinazione del prodotto finito. A tal fine tali operatori devono adottare sistemi e procedure che consentano di mettere a disposizione delle autorità competenti le informazioni inerenti tutta la filiera.
10. **Rintracciabilità volontaria:** (rintracciabilità interna o tracciabilità di filiera) riguarda la promozione da parte dello Stato dei sistemi di rintracciabilità. Si basa sulla norma di riferimento UNI 10939:2001, che definisce i principi e i requisiti per adottare un sistema di tracciabilità in cui si possa documentare la storia del prodotto e individuare le relative responsabilità. La tracciabilità deve essere riferita ad ogni singola porzione di prodotto, e deve consentire di risalire ad ogni azienda che ha avuto un ruolo nella formazione di tale porzione. Carne bovina: Reg. 1760 del 2000. Prodotti DOP e IGP e Biologici.
11. **Non Conformità (NC)**, impegna l'Organizzazione a elaborare, entro un tempo stabilito, uno o più documenti e/o procedure gestionali, oppure ad agire direttamente su uno o più fattori individuati.
12. **Raccomandazione (R)**, è un consiglio, quindi di applicazione facoltativa, avente lo scopo di incentivare ulteriori miglioramenti. In caso di mancato recepimento, questi diverranno requisiti obbligatori e riportati nel Piano di Miglioramento.
13. **Gruppo di Valutazione**, insieme di valutatori qualificati e competenti in grado di svolgere attività di verifica della conformità dei requisiti delle Carte Tematiche.
14. **ComV**, rappresenta l'insieme di soggetti definiti secondo quanto indicato nel § 7.4 incaricati di esaminare i rapporti di valutazione del Gruppo di Verifica (GdV) al fine di deliberare ufficialmente il rilascio del marchio.

#### **4. DESTINATARI DEL MARCHIO**

Le Organizzazioni che possono richiedere l'assegnazione del Marchio secondo le procedure stabilite nel presente Regolamento sono:

- Strutture ricettive turistiche (Alberghi, Bed&Breakfast, agriturismi, affittacamere, residence...);
- Esercizi che offrono il servizio di ristorazione (ristoranti, agriturismi, osterie, trattorie, pizzerie, ....);
- Aziende agro-alimentari (coltivatori, produttori di formaggi, oleifici, apicoltori, ....);
- Esercizi pubblici (parrucchieri, cartolerie, ferramenta, bar, tabaccai, ....)

Le suddette tipologie di Organizzazioni, devono sussistere nel territorio dei Comuni del Parco Alto Garda Bresciano.

Il Marchio può essere assegnato alle singole organizzazioni e **non ad associazioni delle medesime**.

La CMPAGB e il GAL possono estendere la concessione d'uso del Marchio, anche alle organizzazioni che operano in altri settori ritenuti meritevoli, tenuto conto degli impatti ambientali delle loro attività e previa revisione documentale del presente Regolamento.

#### **5. PRINCIPI GENERALI**

Il Marchio è concesso ai produttori di beni e servizi, rispondenti alle finalità descritte all'[art. 4](#) e conformi alle prescrizioni legali applicabili e volontarie (comunitarie, nazionali, regionali, provinciali, comunali e territoriali) in materia di sanità, sicurezza e ambiente nonché alle diverse leggi specifiche del settore di attività.

L'obiettivo è quello di:

- a) valutare e verificare, per le diverse aree, funzioni e processi aziendali:
  - la conformità alle prescrizioni legali applicabili e volontarie;
  - la conformità ai requisiti della Carta Tematica di riferimento.
- b) valutare e verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati nella Politica Ambientale;
- c) individuare i margini di miglioramento della struttura individuati nel Piano di Miglioramento.

##### **5.1 SEZIONI DI VALUTAZIONE**

L'organizzazione deve risultare conforme agli standard di qualità relativi a:

- ⇒ Area AMBIENTE (scarichi idrici, rifiuti, emissioni in atmosfera, risorse idriche, prodotti pericolosi ed energia, territorialità);
- ⇒ Area COMUNICAZIONE (informazione e sensibilizzazione dei clienti sull'importanza del Parco Alto Garda Bresciano);
- ⇒ Area GESTIONE (volontà politica e obiettivi strategici della struttura);



## 6. REQUISITI

Gli standard di qualità sono riportati nelle diverse **Carte Tematiche**, riportate come allegati al presente Regolamento:

- Allegato 1 – CARTA DELLA RICETTIVITA' TURISTICA;
- Allegato 2 – CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE;
- Allegato 3 – CARTA DEI PRODOTTI TIPICI AGROALIMENTARI.
- Allegato 6 – CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI

Le Organizzazioni di cui all'[art. 4](#) intenzionate ad ottenere il Marchio, devono essere in grado di dimostrare il possesso dei seguenti presupposti fondamentali contenuti nelle suddette Carte Tematiche:

1. IL RISPETTO DEI REQUISITI OBBLIGATORI E DI QUELLI FACOLTATIVI PRESCELTI;
2. IL COSTANTE IMPEGNO AL CONTINUO MIGLIORAMENTO DELLE PROPRIE PRESTAZIONI.

### 6.1 REQUISITI OBBLIGATORI E FACOLTATIVI

Le Organizzazioni richiedenti, dovranno applicare i requisiti definiti per la specifica struttura come indicato negli Allegati 1, 2, 3 e 6.

I requisiti sono stati suddivisi in 2 categorie: **OBBLIGATORI** e **FACOLTATIVI**. Tali requisiti saranno oggetto di valutazione di corretta applicazione da parte del Verificatore:

*I **REQUISITI OBBLIGATORI*** sono quelli che le Organizzazioni devono rispettare come prerequisito per poter ottenere il rilascio del Marchio. In particolar modo sono di carattere legislativo e/o necessari per l'applicazione dei diversi obiettivi e principi di tutela previsti dal Parco Alto Garda Bresciano.

*I **REQUISITI FACOLTATIVI***, sono quelli che le Organizzazioni dovrebbero raggiungere per il miglioramento.

Per ogni triennio è stabilito il punteggio minimo, per ciascuna Carta Tematica, che l'azienda deve conseguire per ottenere o mantenere (negli anni successivi al primo rilascio) il Marchio nell'ottica di quanto definito al successivo paragrafo.

### 6.2 MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'impegno al continuo miglioramento delle prestazioni delle Organizzazioni richiedenti deve esplicitarsi con la pubblicazione della propria Politica e, in accordo con il valutatore e/o il GAL GardaValsabbia Scrl (successivamente indicato GAL), delle misure da adottare. Alla conclusione della Valutazione di Prima Fase, l'Organizzazione dovrà prevedere le possibili azioni di miglioramento che saranno oggetto di verifica in occasione della Visita di Mantenimento da parte del Parco Alto Garda Bresciano, così come descritto all'[art 7.5](#).

Le Azioni di Miglioramento previste dall'Organizzazione e approvate dal Consiglio Direttivo della CMPAGB, divengono a essere requisito obbligatorio e sottoposte a verifica da parte della CMPAGB alla scadenza fissata per il mantenimento o il rinnovo.

## 7. MODALITÀ DI ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO DI QUALITÀ DEL PARCO

L'Organizzazione interessata all'ottenimento del Marchio di Qualità del Parco, deve seguire il seguente iter:

1. RICHIESTA DI ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO CON CONSEGUENTE CONFERMA DI ADESIONE AL PROCESSO;
2. COMUNICAZIONE DA PARTE DEL GAL DELLA DATA DELL'ATTIVITÀ DI VERIFICA;
3. VERIFICA DI PRIMA FASE;
4. EMISSIONE DELL'ATTESTATO E RILASCIO DEL MARCHIO;
5. VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO.

### 7.1 RICHIESTA DI ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO

L'Organizzazione al fine della richiesta di assegnazione del Marchio, deve rispettare i requisiti di cui all'[art. 6](#).

Per richiedere di aderire al processo di rilascio del Marchio è necessario inviare il MODULO DI RICHIESTA DI ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO ALL.4 a:

**Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano  
presso**



# **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 6 di 13

**GAL GardaValsabbia Srl**  
**Via Ragazzi del '99, 5 – 25087 Salò (BS)**

Il GAL esegue il riesame della richiesta, e successivamente invia all'Organizzazione richiedente la conferma di accettazione della richiesta riportante le condizioni contrattuali, la fattura, il nominativo del Responsabile del Procedimento.

Il pagamento della quota stabilita (si veda a tal proposito il § 12 del presente regolamento) deve avvenire a cura dell'Organizzazione entro quindici giorni dalla data concordata per la verifica. L'Organizzazione deve fornire copia al GAL dell'avvenuto pagamento.

Le attività di verifica **devono avvenire durante il periodo di apertura e in condizioni normali di svolgimento dell'attività.**

## **7.2 COMUNICAZIONE DATA DELL'ATTIVITÀ' DI VALUTAZIONE**

La data per lo svolgimento dell'attività di verifica al fine del rilascio del Marchio di Qualità del Parco, viene concordata telefonicamente dal Responsabile del Procedimento del GAL e successivamente confermata con l'invio del Piano di Valutazione a mezzo fax, e-mail o posta, entro due settimane dalla data concordata.

La data è ritenuta tacitamente confermata se entro 7 giorni dalla data di invio del Piano di Valutazione, l'organizzazione non fa pervenire agli uffici del GAL richieste di modifica.

## **7.3 VALUTAZIONE DI PRIMA FASE**

Lo schema di attestazione del Marchio di Qualità prevede la suddivisione della Valutazione di Prima Fase in due azioni diverse:

- ⇒ valutazione documentale (autorizzazioni e prescrizioni di legge);
- ⇒ sopralluogo presso l'Organizzazione.

La Valutazione documentale e il sopralluogo possono essere svolte in momenti differenti. Se le caratteristiche dell'organizzazione lo consentono (numero di dipendenti, grandezza impresa, ecc.), il GAL può decidere di eseguirle in occasione del sopralluogo.

In ogni caso qualora l'esito della valutazione documentale dimostri che non è possibile procedere all'esecuzione del sopralluogo questo dovrà essere e rinviato ad altra data.

Durante il sopralluogo il GdV, procede alla valutazione dell'effettiva applicazione della Carta Tematica, nonché della conformità rispetto ai requisiti, mediante la raccolta di evidenze oggettive, l'esame di documenti utili (tra cui autorizzazioni), l'osservazione diretta delle varie fasi del processo, lo svolgimento di colloqui con i diversi responsabili e il personale dipendente.

Il richiedente è invitato a fornire al GdV la massima collaborazione, permettendo l'accesso alle aree in cui vengono svolte le diverse attività, di intervistare il personale dipendente, e soprattutto rendendo disponibile la documentazione e le informazioni che dimostrano la reale applicazione dei requisiti espressi nella Carta Tematica di riferimento.

Il GdV, determina la classificazione dei punteggi che dovranno essere assegnati ai singoli requisiti facoltativi.

Al termine della Valutazione di Prima Fase, il GdV determina il punteggio finale dei requisiti facoltativi, e sulla base di questa, e in presenza del richiedente, condivide il **PIANO DI MIGLIORAMENTO** da adottare entro la successiva VERIFICA PERIODICA DI MANTENIMENTO. In tale caso il rispetto del Piano di Miglioramento diviene a essere requisito obbligatorio.

Il sopralluogo prevede:

- ⇒ una riunione iniziale tra il GdV e l'Organizzazione inerente argomenti quali la presentazione delle parti, l'illustrazione dello scopo e del piano di Valutazione, la classificazione dei rilievi, la formulazione di riserve, ecc.
- ⇒ la verifica della conformità delle azioni messe in atto dall'Organizzazione rispetto ai requisiti della Carta Tematica di riferimento attraverso la valutazione degli uffici, dipartimenti, officine, magazzini, siti, eventuali cantieri o fornitori critici, ecc.. Al termine della Sopralluogo, il GdV, redige un Rapporto di Valutazione (RdV) sul quale vengono riportate le eventuali non conformità riscontrate e gli eventuali campi di miglioramento.
- ⇒ una riunione finale con i rappresentanti dell'Organizzazione per illustrare l'esito della valutazione e consegnare il Rapporto di Valutazione. L'Organizzazione può sollevare riserve per le Non Conformità riscontrate (formalizzandole sul RdV), ogni divergenza di opinione riguardante le conclusioni deve essere discussa e se possibile risolta.

I rilievi riscontrati sono classificati in Non Conformità Maggiori, Non Conformità Minori e Raccomandazioni.

Una Non Conformità si definisce "Maggiore" a fronte di:



## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 7 di 13

1) assenza e/o mancato rispetto di un requisito espresso dalla Carta Tematica di riferimento, dei requisiti cogenti di legge, del RMQP, che possano invalidare l'efficacia e/o funzionamento delle azioni messe in atto;

2) più non conformità minori (NCm) inerenti un requisito della Carta Tematica;

3) una non conformità minore (NCm) che permanga nel tempo con le stesse caratteristiche.

Una Non Conformità si definisce "Minore" quando si verifichi, nella documentazione e/o attuazione dei requisiti, il rispetto parziale (singolo e/o isolato) di un criterio espresso Carta Tematica di riferimento, dei requisiti cogenti di legge, del RMQP, che possano invalidare l'efficacia e/o funzionamento delle azioni messe in atto.

Il RGdV può fornire Raccomandazioni quando si verifichi a giudizio del GdV l'opportunità o spunti di miglioramento nella documentazione e/o attuazione dei requisiti dell'organizzazione, fatta salva la conformità ed efficacia del medesimo.

Le attività di valutazione sono svolte da un Ispettore, e/o Gruppo di Valutazione (GdV) qualificato. Ogni Valutatore componente il GdV, dovrà garantire il possesso di specifiche competenze (ad esempio corso 40 ore di valutatore di SGQ e/o SGA).

### 7.3.1 RICHIESTA DI INTEGRAZIONE DI DOCUMENTAZIONE

Nel caso in cui il GdV, riscontrasse la mancanza di documentazione necessaria al rilascio del Marchio, il richiedente ha la possibilità di integrare quanto segnalato, inviando la documentazione (a mezzo fax, e-mail o posta) al GAL, entro e non oltre 15 giorni successivi alla data di Valutazione di Prima Fase.

### 7.3.2 SANZIONI

Se l'Organizzazione non rispetta quanto previsto e indicato nella Carta Tematica, il Comitato di Valutazione dovrà procedere alla sospensione dell'uso del Marchio. Il ritiro dello stesso deve essere deliberato dal Consiglio di Amministrazione del GAL e approvato con delibera da parte del Consiglio Direttivo della CMPAGB.

## **7.4 EMISSIONE DELL'ATTESTATO E RILASCIO DEL MARCHIO**

Il **Comitato di Valutazione (ComV)** del Parco Alto Garda Bresciano, per concedere il rilascio del Marchio con successiva delibera del CdA del Parco Alto Garda Bresciano, esamina la Lista di Risccontro compilata dal GdV, il Rapporto di Valutazione nonché il Piano di Miglioramento elaborato dall'Organizzazione richiedente.

Il CMPAGB nomina con specifico atto i componenti dei ComV.

In base alle risultanze emerse nel corso della valutazione documentale e del sopralluogo, e registrate sul RdV e sui documenti allegati (raccolta evidenze, Check-list, rapporto riservato di Valutazione, esame documentale), il ComV valuta l'intero dossier e decide sull'inoltro della pratica al Consiglio Direttivo della CMPAGB per la delibera del certificato, dandone evidenza. Le azioni a seguire possono rientrare nelle seguenti categorie:

**ORGANIZZAZIONE CONFORME:** non sono state rilevate non conformità. Si raccomanda l'azienda al CMPAGB per il rilascio della certificazione.

**ORGANIZZAZIONE PARZIALMENTE CONFORME:** sono state notificate all'azienda delle non conformità minori che possono portare a due soluzioni differenti:

- ⇒ È necessaria una valutazione supplementare per verificare la chiusura delle non conformità (da applicarsi quando le non conformità riscontrate sono di tipo applicativo e/o si rileva la necessità di una "verifica sul campo", decisa dal ComV su suggerimento del RGdV);
- ⇒ Non è necessaria una valutazione supplementare: l'azienda s'impegna a notificare al GAL le Azioni Correttive che intende intraprendere per chiudere le non conformità e a trasmettere le evidenze documentali delle azioni intraprese entro un termine massimo di 15 giorni. L'efficacia delle AC per la soluzione di NCm è verificata in genere durante la VERIFICA PERIODICA DI MANTENIMENTO. Il ComV, sentito il RGdV e valutate le evidenze ricevute, chiuderà, se lo riterrà opportuno, la pratica trasmettendo al Consiglio Direttivo della CMPAGB la raccomandazione per l'attestazione dell'azienda; in caso contrario contatterà l'organizzazione notificandole le ulteriori non conformità emerse e richiedendole di adottare opportune azioni correttive per avviare l'iter di rilascio della certificazione.

**ORGANIZZAZIONE NON CONFORME:** sono state notificate all'azienda delle non conformità maggiori. È necessaria una valutazione supplementare per verificare la chiusura delle non conformità che verrà necessariamente pianificata dal ComV, d'accordo con il RGdV, e sentito il pare dell'Organizzazione, entro un periodo stabilito di comune accordo con l'organizzazione richiedente, pena il decadimento



## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 8 di 13

della domanda di rilascio del Marchio. In ipotesi particolari il ComV può prorogare questo termine, in ogni caso il GAL fatturerà le prestazioni fornite all'Organizzazione fino a quel momento.

Ciascun ComV decide con votazione a maggioranza:

1. IL PUNTEGGIO DEFINITIVO;
2. L'EMISSIONE DELL'ATTESTATO E LA CONCESSIONE DELL'USO DEL MARCHIO.

Nel caso di parità di voti, ha prevalenza quello espresso dal rappresentante istituzionale del Parco Alto Garda Bresciano componente il ComV. Sulla base di questa proposta, il CMPAGB, delibera l'assegnazione dell'Attestato e del Marchio entro e non oltre **60 giorni** dalla data di Valutazione di Prima Fase.

L'Attestato emesso, deve essere numerato progressivamente e riportare la data di validità, che in ogni caso è stabilita in anni 3. La sua validità, è però subordinata al superamento delle VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO con cadenza annuale di cui all'[art. 7.5](#).

Il GAL, a seguito dell'emissione dell'attestato, aggiorna il proprio registro delle organizzazioni che hanno ottenuto il Marchio nel quale sono riportate le seguenti informazioni:

- NUMERO PROGRESSIVO DELL'ATTESTATO;
- RAGIONE SOCIALE E INDIRIZZO DELL'ORGANIZZAZIONE;
- TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ E DI PRODOTTO E/O SERVIZIO;
- DATA DI RILASCIO DEL MARCHIO;
- DATA DELL'ULTIMA VERIFICA;
- DATA PREVISTA PER LA VERIFICA DI SECONDA FASE;
- PERSONA DI RIFERIMENTO.

Il suddetto registro, è reso disponibile al pubblico sul sito internet della CMPAGB e del GAL, e fornito in formato cartaceo gratuitamente a coloro che ne facessero richiesta.

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy, si precisa che la richiesta di assegnazione del Marchio comporta per la CMPAGB e il GAL autorizzazione alla pubblicazione, nel registro, dei dati relativi all'organizzazione. Si potranno, comunque, sempre esercitare i diritti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, ecc...).

Si individuano, quindi, i componenti del Comitato di Valutazione che è composto dai seguenti membri:

| COMPONENTI   |
|--|
| PRESIDENTE: DIRETTORE DEL PARCO ALTO GARDA BRESCIANO |
| DIRETTORE DEL GAL                                    |
| RAPPRESENTANTE DI CATEGORIA                          |
| RESPONSABILE GRUPPO DI VALUTAZIONE                   |

### **7.5 VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO**

Le attività di Valutazione periodica di mantenimento, hanno la finalità di accertare la continua e applicazione conforme alla Carta Tematica di riferimento, nonché l'attuazione del Piano di Miglioramento stabilito in sede di Valutazione di Prima Fase, e l'uso corretto dell'attestato e del Marchio di Qualità del Parco.

Le verifiche periodiche di mantenimento, vengono svolte da un GdV, composto da Valutatori qualificati e competenti di cui all'[art.7.3](#). La data prevista per l'attività di Valutazione di Seconda Fase, viene comunicata dal GAL con almeno un mese di preavviso, secondo la pianificazione di massima fatta dal GdV, in sede di Valutazione di Prima Fase.

Il GAL, si riserva di richiedere con cadenza annuale, la documentazione attestante l'effettuazione delle manutenzioni periodiche, la contabilizzazione dei consumi, iniziative di comunicazione, ecc...

Nel caso in cui, il ComV, ricevesse reclami ([art. 11](#)) e/o informazioni relative al mancato rispetto dei requisiti e o dell'uso scorretto del marchio, dai diversi stakeholders, può ordinare l'effettuazione di verifiche ispettive non pianificate, che saranno comunicate all'organizzazione nel rispetto delle modalità previste all'[art. 7.2](#).

Le richieste per il rinnovo dell'attestazione sono tacitamente rinnovate così come definito al § 12 del presente regolamento.

### **7.6 VALUTAZIONI SUPPLEMENTARI**

Può essere pianificata dal GAL una Valutazione supplementare, decisa dal ComV, che si rende necessaria nei casi di:

- ↳ verifica della chiusura di rilievi riscontrati in precedenti verifiche;



## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 9 di 13

- ↪ segnalazioni/reclami ricevuti dal GAL sull'Organizzazione o dall'Organizzazione stessa;
- ↪ cambiamenti organizzativi/societari comunicati dall'Organizzazione al GAL;
- ↪ richieste di estensione/riduzione del Marchio di Qualità del Parco
- ↪ procedimenti di sospensione dell'attestazione.

Le valutazioni supplementari sono decise, pianificate e comunicate all'azienda per iscritto dal ComV e sono mirate solo alla verifica dei punti risultati non conformi o alle necessità che hanno richiesto una valutazione supplementare. I costi aggiuntivi delle valutazioni supplementari sono a carico dell'organizzazione e conteggiati in ore a saldo delle attività svolte.



## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 10 di 13

### **8. MARCHIO DI QUALITÀ DEL PARCO**

Il CMPAGB, assegna l'uso del Marchio in concomitanza dell'emissione del Certificato di Attestazione con le modalità definite nel § 7.4.

L'Organizzazione può utilizzare il Logo del Marchio, solo dopo il ricevimento della comunicazione scritta da parte della CMPAGB, secondo le modalità indicate al paragrafo successivo. Il logo del Marchio di Qualità del Parco è e rimarrà di esclusiva proprietà della CMPAGB, che lo rilascia alle organizzazioni che rispettano gli standard di qualità delle Carte Tematiche.

#### **8.1 USO DEL LOGO**

Il CMPAGB, al fine di incentivare il miglioramento continuo da parte delle diverse organizzazioni, a quelle che otterranno l'attestazione della Carta Tematica, rilascerà il LOGO, le cui modalità di impiego sono descritte di seguito.

- 1) IL LOGO DI CERTIFICAZIONE DEVE ESSERE COMPOSTO DA: MARCHIO DI QUALITÀ' DEL PARCO (FIG.1);
- 2) CODICE TIPOLOGICO: STRUTTURA RICETTIVA, SERVIZIO RISTORAZIONE, PUBBLICO ESERCIZIO, PRODOTTO TIPICO.

Figura 1



La riproduzione del Marchio, così come la riproduzione del certificato è ammessa purché non ne vengano alterate le proporzioni e la leggibilità dei contenuti.

Colori del logo:

- Blu, azzurro acqua, bianco, giallo paglia e verde per il disegno;
- Blu per le scritte.

Caratteri e proporzioni:

- Proporzioni in scala con figura 1 (le dimensioni minime consigliate sono cm 2,00 x 2,00)
- Carattere: Codice Tipologico Arial (minimo consigliato corpo 8).

**LE DIMENSIONI DEL LOGO DEL MARCHIO DI QUALITÀ' DEL PARCO NON DEVONO MAI SUPERARE QUELLE DEL LOGO O DELLA RAGIONE SOCIALE DELL'ORGANIZZAZIONE ATTESTATA.**



## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 11 di 13

La figura 1 è un fac-simile del Marchio di Qualità del Parco: qualora l'organizzazione attestata volesse utilizzarlo sulla propria documentazione, nel rispetto del presente regolamento, deve rivolgersi al GAL per richiederne l'invio.

Il Marchio di Qualità del Parco può essere utilizzato per la comunicazione aziendale per:

- SITO INTERNET;
- BROCHURE DI PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA;
- CARTA INTESTATA;
- ETICHETTE
- COMUNICAZIONI PER IL CLIENTE.

In caso di riproduzione del certificato o del Marchio di Qualità del Parco non rientranti nelle casistiche descritte nel presente regolamento, l'organizzazione attestata deve contattare il GAL per avere l'eventuale autorizzazione scritta, rilasciata per conto della CMPAGB.

È vietato l'uso del Logo in modo che possa essere fuorviante per il cliente, attraverso:

- L'APPLICAZIONE DEL LOGO DEL MARCHIO SU IMBALLAGGI E/O CONTENITORI.
- PER IL SETTORE TURISTICO-RICETTIVO E DI RISTORAZIONE, L'APPLICAZIONE DEL MARCHIO SU PRODOTTI E/O IN RIFERIMENTO A PIATTI SPECIFICI.
- L'APPLICAZIONE DEL LOGO DEL MARCHIO SU AUTOMEZZI E/O SIMILI.

All'Organizzazione che in sede di Valutazione (sia di Prima Fase, sia di Seconda Fase) che non rispetta quanto sopra definito, il GAL sospende e/o ritira il Marchio di Qualità del Parco, nel rispetto di quanto scritto all'[art. 10](#).

### **8.2 USO DELL'ATTESTATO**

L'Organizzazione può fare riferimento all'attestato nei documenti pubblicitari, di corrispondenza, solo e solo se ogni riferimento è fatto in modo corretto e che non induca a scorrette interpretazioni, cioè:

- DEVE ESSERE CHIARO CHE L'ATTESTATO È RELATIVO AL PRESENTE REGOLAMENTO E ALLA CARTA TEMATICA ADOTTATA, E CHE NON SIA UNA ATTESTAZIONE DI PRODOTTO E/O DI ALTRI SERVIZI NON INCLUSI.
- DALL'ATTESTATO DEVE RISULTARE CHIARAMENTE CHE È LIMITATO AL SITO E AI SOGGETTI EROGATORI DEFINITI SULL'ATTESTATO.
- DEVE ESSERE SEMPRE RIPORTATO IL NUMERO DELL'ATTESTATO.

L'Organizzazione non può produrre copie anche parziali dell'attestato, mentre sono possibili ingrandimenti e/o riduzioni, purché prive di distorsioni della struttura dell'attestato e comunque uniformi e leggibili.

### **9. USO SCORRETTO DEL MARCHIO**

Il CdA del GAL, successivamente al parere favorevole espresso dal Consiglio Direttivo della CMPAGB, su indicazione del ComV, può decidere la sospensione e/o il ritiro dell'attestato e del Marchio per le seguenti motivazioni:

- *Mancato rispetto dei requisiti obbligatori e del raggiungimento del punteggio minimo previsto per i requisiti facoltativi, accertato in sede di:*
  - verifica di seconda fase;
  - verifiche non pianificate a fronte di reclami da parte degli stakeholders.
- *Mancato rispetto del Regolamento d'uso del Marchio di Qualità del Parco Alto Garda Bresciano.*

Il GAL, comunicherà per iscritto, a mezzo di raccomandata o mezzo equivalente, l'avviso di sospensione del Marchio e dell'attestato, nel quale saranno indicate le scadenze entro le quali l'organizzazione dovrà adottare le azioni necessarie per il rispetto dei requisiti del Marchio; alla decorrenza di queste scadenze, verrà eseguita una verifica di sorveglianza. In caso di esito positivo, l'organizzazione continuerà a usare l'attestato e il Marchio; in caso contrario saranno ritirati sia l'attestato sia il Marchio.

In quest'ultimo caso, il ComV, provvederà a inviare comunicazione scritta all'Organizzazione, la quale avrà tempo 6 mesi per eliminare dal proprio materiale pubblicitario e informativo il Marchio di Qualità del Parco.

Se al termine di tale periodo, l'Organizzazione non ha provveduto a quanto sopra indicato, la CMPAGB e il GAL avranno la possibilità di adire per le vie legali per il rispetto del presente Regolamento.

Il ritiro dell'attestato e del Marchio, può essere deciso dal Consiglio Direttivo e/o CdA, su proposta del ComV, anche senza precedente sospensione, e/o in caso di 2 sospensioni consecutive avviate per la stessa motivazione.

Il ritiro dell'attestato e del Marchio è deciso anche in caso di comunicazione scritta di non mantenimento del Marchio.

Il ritiro dell'attestato e del Marchio è comunicato per iscritto dal ComV a mezzo di raccomandata o mezzo equivalente, e determina la cancellazione automatica dal Registro delle Organizzazioni con il Marchio.



## 10. AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il GAL e la CMPAGB, annualmente possono chiedere al ComV di apportare modifiche ai diversi requisiti delle Carte Tematiche, necessari all'ottenimento del Marchio di Qualità del Parco. Nel caso in cui, tali modifiche sono condivise dai diversi soggetti interessati, il GAL, dovrà:

- 1) INFORMARE TUTTE LE ORGANIZZAZIONI INTERESSATE.
- 2) SPECIFICARE LA DATA EFFETTIVA DALLA QUALE LE MODIFICHE APPORTATE DIVENGONO VIGENTI.
- 3) LE ORGANIZZAZIONI CHE HANNO OTTENUTO L'ATTESTAZIONE DOVRANNO ADEGUARSI AI NUOVI REQUISITI, ENTRO LA DATA PREVISTA PER LA VERIFICA DI SECONDA FASE.

Nel caso in cui l'organizzazione decida di non adeguarsi ai nuovi requisiti, quindi di rinunciare all'uso del Marchio di Qualità del Parco, tale decisione deve essere comunicata almeno con un mese di anticipo rispetto alla Valutazione di Seconda Fase.

## 11. RECLAMI E/O SUGGERIMENTI

L'Organizzazione può presentare reclami e/o suggerimenti in forma scritta relativamente a:

1. modalità di svolgimento delle verifiche presso l'organizzazione (*contestazioni circa l'assegnazione del punteggio*);
2. iter amministrativo adottato per l'assegnazione del Marchio di Qualità del Parco (*mancato rispetto della tempistica*);
3. mancata condivisione delle modifiche apportate sia al presente regolamento sia ai requisiti delle Carte Tematiche.

I reclami e/o suggerimenti, possono essere inoltrati da tutti gli stakeholders, e in questo caso possono riguardare il mancato e/o sospetto di mancato rispetto di uno o più requisiti da parte di un'organizzazione che ha ottenuto il marchio.

Il reclamo deve essere indirizzato al Presidente del ComV, che provvederà a dare risposta scritta alla controparte scrivente entro 60 giorni dalla data di ricevimento.

## 12. COSTI DA SOSTENERE

Il GAL, in base ai dati contenuti nell'allegato 4 – Modulo di richiesta di assegnazione del Marchio, valuta le caratteristiche dell'Organizzazione, e determina l'importo per l'attestazione secondo quanto previsto dal tariffario vigente (Allegato 5 – Costi Assegnazione Marchio).

I suddetti costi sono definiti e successivamente approvati sia dal CdA del GAL sia dal Consigli Direttivo della CMPAGB, con cadenza annuale, prendendo in considerazione:

- ↳ tipologia dell'Organizzazione;
- ↳ categoria e numero di camere (laddove applicabile);
- ↳ altre eventuali specifiche

La conferma dell'accettazione della domanda di assegnazione del Marchio, corredata dall'importo di attestazione determinato, viene spedita all'Organizzazione per posta, fax o e-mail. In essa viene specificato separatamente:

- ↳ la quota di adesione che viene richiesta al momento dell'avvio formale del procedimento di rilascio del Marchio;
- ↳ la quota di rilascio del Marchio che viene richiesta ogni triennio (cioè alla prima emissione del certificato ed ai successivi rinnovi triennali);
- ↳ la quota di supporto annuale finalizzata a coprire il costo della visita di verifica, condotta da auditor qualificato, della conformità rispetto alla Carta di Valorizzazione.

Ogni richiesta di variazione del programma delle visite effettuata dall'azienda, può comportare il pagamento di un supplemento da definire in funzione dei maggiori oneri incontrati.

Il contratto ha validità triennale e s'intende tacitamente rinnovato per analogo periodo salvo disdetta scritta almeno 60 gg. prima della scadenza.

Nei trienni successivi al primo le condizioni economiche contenute nel contratto potranno essere aggiornate.

Gli importi relativi alle attività inerenti l'attestazione ed il suo mantenimento/sorveglianza/rinnovo devono essere versati al GAL secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse.

Nel caso in cui la Valutazione di Prima Fase e di Seconda Fase abbia esito negativo, e quindi non sia possibile procedere all'assegnazione del Marchio di Qualità del Parco, tale cifra non sarà restituita all'Organizzazione.



## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGO, DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO CMPAGB**

RMQP

Pag. 13 di 13

I costi per l'effettuazione delle attività di Valutazione non pianificate a seguito della sospensione e/o del ritiro del Marchio e dell'Attestato, sono a totale carico dell'Organizzazione.

I costi per lo svolgimento delle Valutazioni non pianificate dovute a un reclamo sono a totale carico dell'Organizzazione nel caso in cui questo provochi la sospensione del Marchio; tale cifra sarà restituita all'Organizzazione se il reclamo risulti essere infondato.

Il GAL di comune accordo con la CMPAGB possono mettere a disposizione delle organizzazioni forme di finanziamento per agevolare e promuovere l'ottenimento del Marchio di Qualità del Parco.

### **13. ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLE ORGANIZZAZIONI**

Il GAL, vuole privilegiare e/o supportare attraverso attività di:

- COMUNICAZIONE SPECIFICA:
  - o registro delle aziende attestate pubblicato nella pagina internet della CMPAGB e del GAL, con i link dedicati, secondo quanto previsto all'[art. 7.4](#).
  - o le attività di informazione e/o di progetti inerenti avviati dalla CMPAGB, le organizzazioni attestate saranno citate come esempio di qualità per una efficace gestione ambientale.
  - o predisposizione di "Piani di promozione" in sinergia con le associazioni di categoria comprendenti attività specifiche di comunicazione, e agevolazioni nei servizi forniti dalla CMPAGB. Tali agevolazioni saranno differenziate in base ai punteggi totali ottenuti in fase di Verifica.
- SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO: suggerimenti per una più efficacia ed efficiente adozione dei requisiti previsti dalle Carte Tematiche.

### **14. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

Allegato n. 1 – CARTA DELLA RICETTIVITA' TURISTICA

Allegato n. 2 – CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI

Allegato n. 3 – CARTA DEI PRODOTTI TIPICI AGROALIMENTARI

Allegato n. 4 – MODULO DI RICHIESTA DI ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO

Allegato n. 5 – COSTI ASSEGNAZIONE MARCHIO

Allegato n. 6 – CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI

CARTA DI VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

AZIONI CVT PARCO ALTO GARDA BRESCIANO