

Carta dei servizi SLOWVENICE NETWORK

I Partecipanti alla rete LAGUNA NORD SLOW EXPERIENCE, riconosciuta con il brand SLOWVENICE NETWORK, dichiarandosi preliminarmente disponibili a esprimere le rispettive volontà sul seguente argomento, mediante sottoscrizione adottano la presente Carta dei servizi quale "carta dei diritti e doveri fondamentali" attraverso la quale la rete individua e chiarisce le proprie responsabilità e gli impegni etici verso i propri stakeholder interni ed esterni nonché quale parte integrante del contratto di rete che lega reciprocamente i partecipanti alla Rete.

Alla Carta dei servizi sono attribuite le seguenti funzioni:

- di legittimazione: esplicita i doveri e le responsabilità della Società nei confronti degli stakeholder;
- cognitiva: attraverso l'enunciazione di principi astratti e generali e di regole di comportamento, consente di riconoscere i comportamenti non etici e di indicare le corrette modalità di esercizio delle funzioni e dei poteri attribuiti a ciascuno;
- di incentivo: richiedendo l'osservanza dei principi e delle regole in esso contenute, contribuisce allo sviluppo di una coscienza etica e rafforza la reputazione della Società ed il rapporto di fiducia con gli stakeholder

I portatori di interesse della Rete sono:

- i dipendenti e i lavoratori parasubordinati
- i clienti
- i fornitori
- la PA
- la Comunità locale del Territorio in cui opera la rete

Quanto espresso nella presente Carta dei Servizi si applica - senza eccezione alcuna - ai seguenti soggetti:

- Organi Sociali dei Partecipanti alla Rete, organi della Rete (es. Assemblea, Comitato di Gestione, Presidente, Vice-Presidente), Dipendenti, Lavoratori parasubordinati
- Professionisti esterni, Partner commerciali, i Fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con la Società, ovunque essi operino, nello svolgere attività in nome e/o per conto della Società stessa

La Rete si impegna a:

- garantire la massima diffusione del Carta dei servizi presso il personale e presso i terzi che intrattengono rapporti con la Rete stessa;
- assicurare l'aggiornamento costante della Carta dei servizi
- garantire ogni possibile strumento conoscitivo e di chiarimento su quanto contenuto nella Carta dei servizi

Ogni responsabile di funzione organizzativa aziendale delle imprese Partecipanti è tenuto a:

- costruire con il proprio operato un esempio per i propri collaboratori;

- orientare il personale dipendente e i lavoratori parasubordinati all'osservanza della Carta dei servizi;
- adoperarsi affinché il personale dipendente e i lavoratori parasubordinati comprendano che il rispetto delle norme della carta dei servizi costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro;

Il personale è tenuto a:

- osservare quanto previsto nella Carta dei servizi astenendosi da comportamenti ad esso contrari;
- rivolgersi ai propri responsabili in caso di necessità di chiarimenti su quanto contenuto nella Carta dei servizi

PRINCIPI ETICI

Integrità: i rapporti e i comportamenti dei componenti della Rete devono essere improntati ai principi di onestà, correttezza, integrità, trasparenza e rispetto reciproco e aperti alla verifica e basati su informazioni corrette e complete.

Lealtà e fedeltà: i rapporti e i comportamenti dei soci della Rete sono incentrati sul mantenimento della parola data e dei patti, all'azione con senso di responsabilità nella valorizzazione della rete e nell'applicazione di un atteggiamento di completa buona fede in ogni attività o decisione. Il principio di fedeltà implica per ogni socio il divieto di svolgere azioni in contrasto con gli interessi della rete.

Legalità: si esplica nel rispetto della legge e delle normative nazionali, nonché delle normative interne alla rete in un quadro di integrità, correttezza e riservatezza. Concilia inoltre la competitività sul mercato con il rispetto delle normative sulla concorrenza e di promuovere in un'ottica di responsabilità sociale il corretto e funzionale utilizzo delle risorse. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società giustifica e rende accettabile una condotta contrastante con i disposti della Legge.

Tutela ambientale: i soci della Rete rispettano le normative vigenti in materia di tutela ambientale e contribuiscono allo sviluppo sostenibile del territorio. L'ambiente è un bene primario da salvaguardare; coerentemente con questa assunzione la Rete programma le proprie attività ricercando il migliore equilibrio possibile tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future.

Qualità dei prodotti e dei servizi: la Rete ha come scopo primario la massima soddisfazione possibile e la tutela dei clienti delle imprese Partecipanti, anche prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e servizi.

Valore delle risorse umane: Le risorse umane rappresentano il patrimonio fondamentale ed insostituibile per il conseguimento degli obiettivi della Società, che quindi tutela e promuove il valore dei propri dipendenti e collaboratori allo scopo di migliorarne e accrescerne capacità e competenze.

Rispetto della dignità della persona: ogni socio della Rete rispetta i diritti fondamentali della persona tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità. Nelle relazioni interne ed esterne non sono ammessi comportamenti di tipo discriminatorio, basato su opinioni politiche o sindacali, religione, razza, nazionalità, età, sesso e orientamenti sessuali, stato di salute o qualsiasi altra caratteristica intima della persona in genere.

La Rete condanna qualsiasi attività che possa comportare lo sfruttamento o la riduzione in stato di soggezione di qualsiasi individuo e riconosce l'importanza primaria della tutela dei minori e della repressione di ogni forma di lavoro minorile.

Riservatezza: le informazioni che hanno carattere di riservatezza, relative a dati o conoscenze che appartengono alla Rete non devono essere acquisite, usate o comunicate se non dalle persone autorizzate.

Pari Opportunità: lo sviluppo professionale e la gestione dei collaboratori dei soci della Rete sono basati sul principio di pari opportunità.

Salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro: la Rete riconosce alla tutela della salute e sicurezza del lavoro un'importanza fondamentale e imprescindibile nell'ambito dell'organizzazione aziendale. La ricerca di vantaggi per la Rete, qualora comportino o possano comportare la violazione, dolosa o colposa, alle norme in tema di tutela della sicurezza e salute del lavoro, non è mai giustificata.

REGOLE DI CONDOTTA

Ogni socio della Rete si impegna a rispettare le seguenti regole di condotta, costituenti la traduzione concreta dei predetti PRINCIPI ETICI:

- ✓ rapportarsi alla rete secondo il principio di equità, ovvero contribuire alle attività e agli investimenti della rete secondo le proprie disponibilità e in modo proporzionale al beneficio che ne vuole trarre, fatto salvo il limite di sostenibilità economica per la sussistenza della rete stessa
- ✓ offrire servizi, adottare comportamenti e una comunicazione aziendale coerente con i principi dello slow tourism nelle sue 5 dimensioni: tempo, lentezza, contaminazione, autenticità, sostenibilità, emozione
- ✓ impegnarsi al coinvolgimento prioritario dei partner di rete nell'offerta turistica integrata di rete e più in generale promuovere e incentivare l'utilizzo dei servizi dei partner di rete anche al di fuori dell'offerta integrata
- ✓ impegnarsi nella conoscenza dell'offerta di rete ovvero dei luoghi e dei servizi offerti dei partner di rete
- ✓ promuove la valorizzazione di tutte le professionalità presenti nella propria impresa mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri dipendenti/lavoratori parasubordinati e per rispettare e migliorare gli standard dell'offerta integrata di rete

- ✓ promuovere la sicurezza e la salute sul lavoro dei dipendenti avendo come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in tema di sicurezza. L'impresa si adopera affinché sia diffusa la cultura della sicurezza sul lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti/lavoratori parasubordinati
- ✓ preferire l'utilizzo di prodotti del territorio sia per la ristorazione (prodotti km 0, prodotti tipici locali), sia per gli altri servizi integrati dell'offerta (es. lo shopping di prodotti made in Italy, eccellenze del territorio, etc.)
- ✓ mantenere fede agli impegni presi rispetto alla fornitura (standard, quantità, prezzo) di un determinato servizio che concorrere all'offerta integrata una volta che questo è stato concordato all'interno della rete
- ✓ mantenere una condotta professionalmente corretta, anche al di fuori della propria attività, nei confronti di imprese e persone appartenenti alla rete e non, astenendosi apprezzamenti negativi sull'attività professionale svolta dagli stessi
- ✓ impegnarsi ad attendere alle leggi applicabili in materia di lavoro nell'assunzione dei dipendenti e collaboratori
- ✓ astenersi da comportamenti lesivi delle norme della buona fede e correttezza nei rapporti giuridici
- ✓ condurre trattative e rapporti di lavoro con le Pubbliche Amministrazioni in conformità alla legge e nel rispetto dei principi di lealtà, trasparenza e correttezza: l'impresa non consente in nessun caso di presentare dichiarazioni non veritiere a Organismi pubblici, nazionali o comunitari, al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati, oppure per conseguire concessioni, autorizzazioni, licenze o altri atti amministrativi né alcun altro beneficio
- ✓ prestare la massima attenzione verso le esigenze e le aspettative del cliente. Tale attenzione si sostanzia nel continuo monitoraggio delle evoluzioni di mercato e nel coordinamento con la Rete per il conseguimento del miglioramento continuo e la creazione di un ambiente idoneo per la consapevolezza e il soddisfacimento delle esigenze del cliente
- ✓ ricercare il massimo vantaggio competitivo nei processi di acquisto, comunque sempre in un'ottica di reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione. L'impresa concede pari opportunità ad ogni fornitore. L'impresa fonda i rapporti con i fornitori sull'integrità e indipendenza degli stessi; la stipula di un contratto con un fornitore deve sempre ispirarsi ad estrema chiarezza, evitando ove possibile forme di dipendenza
- ✓ stare in giudizio nella persona dei legali rappresentanti dell'impresa, che la rappresentano con lealtà e trasparenza, avvalendosi di legali competenti e di specchiata onestà deontologica. In nessun modo l'importanza della causa potrà giustificare l'esercizio diretto o indiretto di indebite pressioni (in qualsiasi forma esercitate o tentate) volte ad indurre l'Autorità giurisdizionale a favorire la Società nella decisione della vertenza

- ✓ l'impresa, consapevole dell'esigenza di uno sviluppo sostenibile delle attività economiche, intende dare il proprio contributo per una maggior tutela delle risorse naturali ed ambientali del Territorio in cui opera. Essa si impegna a mantenere nel tempo la conformità delle proprie attività e dei propri aspetti ambientali a leggi, regolamenti e prescrizioni regionali, nazionali ed internazionali. L'impresa sviluppa e diffonde la cultura della protezione dell'ambiente e delle risorse del territorio presso tutto il personale, i collaboratori e i fornitori in maniera da renderli coscienti dell'importanza di gestire tali aspetti come parte integrante delle proprie attività.

I PRINCIPI FONDANTI DEL TURISMO SLOW

Tempo

- Dedicare tempo al contatto con i clienti e l'ascolto delle loro esigenze, necessità, curiosità
- Prevedere riunioni periodiche con lo staff per discutere su come rispondere in modo più coerente alle esigenze del cliente e su come migliorare l'ambiente di lavoro
- Prevedere momenti di verifica (diretta, indiretta) del servizio erogato
- Agire nell'immediato ma progettare miglioramenti e interventi su un orizzonte temporale medio-lungo
- Dedicare tempo alla fissazione di obiettivi (quantitativi e qualitativi) e alla verifica dei risultati ottenuti rispetto a quelli previsti
- Prevedere la partecipazione di tutto il personale ad attività di formazione e aggiornamento sulla migliore erogazione del servizio
- Prevedere l'istruzione minima di tutto il personale finalizzata ad un primo orientamento sugli elementi più peculiari della destinazione (eventi della tradizione, enogastronomia, attrazioni storico/culturali, ecc.)
- Structurare l'orario dei servizi in modo che il cliente possa disporre di tempi congrui

Lentezza

- Sensibilizzare l'ospite verso un'esperienza "diversa" della destinazione: percorsi lenti; escursioni, eventi ed attrazioni insolite; esperienze particolari, presentati attraverso diversi tipi di supporti (bacheca, lavagna, televisore in camera, raccoglitore, ecc.)
- Promuovere altri operatori complementari della rete (trasporti, ristorazione, servizi di guida, ecc.), che propongono esperienze di turismo lento
- Adottare soluzioni idonee alla fruizione dei servizi e delle facility per una clientela con mobilità ridotta (anziani, persone con deficit, ecc.)

Contaminazione

- Inserire nelle iniziative proposte, l'incontro e lo scambio attivo tra gli ospiti ed esponenti della comunità residente
- Incentivare - sia in loco che online scambi di esperienze, consigli, impressioni, valutazioni, tra gli ospiti
- Continuare a gestire le relazioni con i clienti anche dopo il termine del soggiorno, attraverso strumenti sia di community (social media, blog, ecc.) che one-to-one

Autenticità

- Mettere a disposizione dei turisti, supporti (es.: piccola libreria/medioteca), sulla cultura, la civiltà, le tradizioni e l'ambiente locale in generale
- Disporre di una lista di "specialisti" di diversi aspetti della realtà locale, che possono essere attivati (anche su chiamata) per consigliare/costruire esperienze caratteristiche
- Organizzare incontri (eventualmente periodici) a favore della clientela per presentare/valorizzare aspetti tipici della cultura locale (letture, proiezioni, degustazioni, piccole rappresentazioni, esposizioni artistiche, ecc.)
- Utilizzare manufatti (mobili, suppellettili, immagini, ecc.) e materiali (tessuti, ecc.) locali nell'arredo degli spazi fruiti dal turista e nell'abbigliamento del personale di contatto

Sostenibilità

- Comunicare all'ospite l'impegno della struttura allo sviluppo di un turismo sostenibile, responsabile e rispettoso dell'ambiente e dei valori della comunità locale
- Rispettare i criteri di qualità ambientale, energetica, economica e sociale
- Incoraggiare gli operatori ad aderire ai marchi di qualità, pur non considerandolo un requisito obbligatorio

Emozione

- Progettare con cura le esperienze da sviluppare (sceneggiatura, ambiente, organizzazione, spazi)
- Nella realizzazione delle attività, avvalersi di personale in grado di coinvolgere attivamente i visitatori
- Verificare i risultati attraverso indagini permanenti sui clienti