



**Comunità Montana**  
Parco Alto Garda Bresciano



## ***Allegato n. 2 al RMQP***

# ***CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE***





# **CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE**

*RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 2 di 12*

## **INDICE**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ELEMENTI DI AMMISSIBILITÀ:</b> .....           | <b>3</b>  |
| <b>2. SEZIONE ALIMENTI</b> .....                     | <b>3</b>  |
| 2.1 CRITERI OBBLIGATORI .....                        | 3         |
| 2.2 CRITERI FACOLTATIVI .....                        | 4         |
| <b>3. SEZIONE ENERGIA</b> .....                      | <b>4</b>  |
| 3.1 CRITERI OBBLIGATORI .....                        | 4         |
| 3.2 CRITERI FACOLTATIVI .....                        | 5         |
| <b>4. SEZIONE ACQUA</b> .....                        | <b>6</b>  |
| 4.1 CRITERI OBBLIGATORI .....                        | 6         |
| 4.2 CRITERI FACOLTATIVI .....                        | 6         |
| <b>5. SEZIONE SOSTANZE CHIMICHE</b> .....            | <b>7</b>  |
| 5.1 CRITERI OBBLIGATORI .....                        | 7         |
| 5.2 CRITERI FACOLTATIVI .....                        | 7         |
| <b>6. SEZIONE GESTIONE RIFIUTI</b> .....             | <b>7</b>  |
| 6.1 CRITERI OBBLIGATORI .....                        | 7         |
| 6.2 CRITERI FACOLTATIVI .....                        | 7         |
| <b>7. SEZIONE COMUNICAZIONE</b> .....                | <b>8</b>  |
| 7.1 CRITERI OBBLIGATORI .....                        | 8         |
| 7.2 CRITERI FACOLTATIVI .....                        | 8         |
| <b>8. SEZIONE GESTIONE AZIENDALE</b> .....           | <b>9</b>  |
| 8.1 CRITERI OBBLIGATORI .....                        | 9         |
| 8.2 CRITERI FACOLTATIVI .....                        | 9         |
| <b>9. TABELLA PUNTEGGI CRITERI FACOLTATIVI</b> ..... | <b>11</b> |



# CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 3 di 12

## 1. ELEMENTI DI AMMISSIBILITÀ:

1. rispetto delle prescrizioni legali applicabili (Piano HACCP):
  - a. licenza di esercizio;
  - b. parere positivo del servizio antincendio (se applicabile);
  - c. autorizzazione sanitaria;
  - d. Piano HACCP per la valutazione dei rischi igienici.

## AREA AMBIENTE

## 2. SEZIONE ALIMENTI

### 2.1 CRITERI OBBLIGATORI

| Descrizione   | Documentazione   |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
|---|--|------------------|----------------|-----------------|--|-----|------------------------|---|-----------|-------------------------|--|-----|-----------------------|---|--------------------------|---------------------|------------------------------------|----|------------------------|--|---|--|
| <b>1. Gestione degli approvvigionamenti di alimenti</b><br><i>Approvvigionamento da fornitori indicati in un Elenco Fornitori.</i><br>I fornitori dovrebbero essere qualificati/selezionati sulla base dei seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"><li>- mezzi usati per il trasporto alimenti in buono stato di pulizia e manutenzione;</li><li>- confezioni integre;</li><li>- per alimenti sottoposti alla "catena del freddo" rispetto delle seguenti temperature:</li></ul>  | Elenco fornitori<br>Manuale HACCP  |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| <table border="1"><thead><tr><th>Prodotti</th><th>Temperature (°C)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Carni fresche</td><td>+2</td></tr><tr><td>Latticini, salumi, uova</td><td>+4</td></tr><tr><td>Frutta e verdura</td><td>Da +7 a +10</td></tr><tr><td>Surgelati</td><td>-18</td></tr><tr><td>Burro e pesce congelato</td><td>-18</td></tr><tr><td>Carni congelate</td><td>-10</td></tr><tr><td>Altri prodotti congelati</td><td>-10</td></tr></tbody></table>  | Prodotti   | Temperature (°C) | Carni fresche  | +2              | Latticini, salumi, uova                        | +4  | Frutta e verdura       | Da +7 a +10   | Surgelati | -18                     | Burro e pesce congelato  | -18 | Carni congelate       | -10   | Altri prodotti congelati | -10                 |                                    |    |                        |  |   |  |
| Prodotti  | Temperature (°C)   |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Carni fresche   | +2   |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Latticini, salumi, uova   | +4   |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Frutta e verdura  | Da +7 a +10  |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Surgelati   | -18  |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Burro e pesce congelato   | -18  |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Carni congelate   | -10  |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Altri prodotti congelati  | -10  |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| <b>2. Stoccaggio degli alimenti</b><br><i>Stoccaggio di alimenti a basse Temperature</i><br>1. Gestire meno scorte possibili per evitare accumuli e sovraccarichi di derrate. Per stoccaggio ottimale: <ol style="list-style-type: none"><li>1. temperature adeguate ai locali;</li><li>2. stivaggio dei prodotti in maniera ordinata;</li><li>3. chiusure dei prodotti in imballi originali o contenitori idonei igienicamente;</li><li>4. prodotti fisicamente separati;</li><li>5. rotazione delle derrate in funzione delle scadenze;</li><li>6. taratura T° frigorifero a valore di conservazione e più basso dei prodotti presenti.</li></ol><br>2. Temperature dei frigoriferi, congelatori e celle di stoccaggio:   | Manuale HACCP  |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| <table border="1"><thead><tr><th>LOCALE</th><th>ALIMENTI</th><th>TEMPERATURA °C</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cella surgelati</td><td>Carni, pesce e vegetali surgelati confezionati</td><td>-18</td></tr><tr><td>Cella Frutta / Verdura</td><td>Frutta e verdura fresche, confezionate in cassette di legno e cartoni</td><td>+7</td></tr><tr><td>Cella Salumi / Formaggi</td><td>Salumi, formaggi, latte e prodotti già in uso chiusi con film plastico</td><td>+4</td></tr><tr><td>Cella Carni surgelate</td><td>Mezzane di vacca e maiale, pollame e coniglio</td><td>-10</td></tr><tr><td>Cella Carni fresche</td><td>Semilavorati pronti per la cottura</td><td>+2</td></tr><tr><td>Cella di scongelamento</td><td>Carni e pesce in fase di scongelamento destinati a successive lavorazioni.</td><td>0</td></tr></tbody></table> | LOCALE   | ALIMENTI         | TEMPERATURA °C | Cella surgelati | Carni, pesce e vegetali surgelati confezionati | -18 | Cella Frutta / Verdura | Frutta e verdura fresche, confezionate in cassette di legno e cartoni | +7        | Cella Salumi / Formaggi | Salumi, formaggi, latte e prodotti già in uso chiusi con film plastico | +4  | Cella Carni surgelate | Mezzane di vacca e maiale, pollame e coniglio | -10                      | Cella Carni fresche | Semilavorati pronti per la cottura | +2 | Cella di scongelamento | Carni e pesce in fase di scongelamento destinati a successive lavorazioni. | 0 |  |
| LOCALE  | ALIMENTI   | TEMPERATURA °C   |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Cella surgelati   | Carni, pesce e vegetali surgelati confezionati                             | -18              |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Cella Frutta / Verdura  | Frutta e verdura fresche, confezionate in cassette di legno e cartoni      | +7               |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Cella Salumi / Formaggi   | Salumi, formaggi, latte e prodotti già in uso chiusi con film plastico     | +4               |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Cella Carni surgelate   | Mezzane di vacca e maiale, pollame e coniglio                              | -10              |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Cella Carni fresche   | Semilavorati pronti per la cottura   | +2               |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| Cella di scongelamento  | Carni e pesce in fase di scongelamento destinati a successive lavorazioni. | 0                |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |
| <i>Stoccaggio di alimenti a Temperatura ambiente</i><br>1. Mantenere la separazione dei diversi alimenti e dalle materie sussidiarie (imballaggi, stoviglie, ecc...) dai prodotti per la pulizia (detersivi, detergenti, ...) che devono essere posizionate in appositi scaffali.<br>2. I prodotti stoccati devono essere tenuti sotto controllo per quanto riguarda: <ol style="list-style-type: none"><li>1. integrità dell'imballo;</li><li>2. chiusura delle confezioni utilizzate in parte;</li></ol>  | Manuale HACCP  |                  |                |                 |  |     |                        |   |           |                         |  |     |                       |   |                          |                     |                                    |    |                        |  |   |  |



# CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 4 di 12

|   |  |
|---|--|
| 3. data di scadenza e/o termine minimo di conservazione;<br>4. aspetto alimento se verificabile.<br>5. per le confezioni aperte a cui è stato tolto l'imballo primario provvedere a conservare il numero di lotto e la data di scadenza del fornitore.<br>6. per i semilavorati e per pietanze già pronte e conservate per le preparazioni e/o somministrazioni successive definire la data di scadenza ed apporre sempre la data di preparazione.    |  |
| <b>Controllo delle condizioni di stoccaggio</b><br>1. Controllo delle Temperature dei frigoriferi e delle celle e dello stato di conservazione degli alimenti nel rispetto di quanto previsto nel manuale HACCP.  | Scheda Controllo Alimenti<br>Manuale HACCP |
| <b>3. Lavorazione degli alimenti</b>  |  |
| <b>Relativo a materie prime</b><br>1. Devono essere garantiti i criteri minimi igienico-sanitari di cottura e di abbattimento (se presente un abbattitore).<br>2. Prevedere un piano di campionamento dei prodotti e delle superfici (analisi microbiologiche) per garantire l'igienicità delle superfici a contatto con gli alimenti e per validare i criteri di cottura / abbattimento, nonché delle tecniche di pulizia.                           | Manuale HACCP<br>Analisi microbiologiche   |
| <b>Relativo a processi di lavorazione</b><br>1. Devono essere garantite le condizioni di igiene e sanità durante tutte le fasi di lavorazione delle materie prime, quindi evitate possibili contaminazioni microbiche e/o di microrganismi.<br>2. Evitare il riutilizzo di oli e grassi per un numero elevato di processi.<br>3. Evitare il ricongelamento di alimenti scongelati.<br>4. Evitare il deperimento delle materie prime e degli alimenti. | Manuale HACCP                              |

## 2.2 CRITERI FACOLTATIVI

| Descrizione  | Documentazione                    |          |
|--|-----------------------------------|----------|
| <b>4. Qualità degli approvvigionamenti</b>   |                                   |          |
| <b>Approvvigionamento di alimenti</b><br>Prediligere per la preparazione dei Menù prodotti provenienti dal Parco e/o dalle aree geografiche pertinenti.<br><b>Categorie di prodotti:</b> Bevande alcoliche, Bevande analcoliche, Carni, Cereali e legumi, Erbe aromatiche e condimenti, Formaggi, Frutta fresca, Frutta conservata, Latte, Ortaggi freschi, Ortaggi conservati, Oli e altri grassi, Paste alimentari, Pesce, Pane, Salumi, Spezie, Uova. | Elenco alimenti                   | 1/<br>10 |
| <b>5. Gestione degli approvvigionamenti di alimenti</b>  |                                   |          |
| <b>Approvvigionamento da fornitori indicati in un Elenco Fornitori.</b><br>I fornitori dovrebbero essere qualificati/selezionati sulla base dei seguenti requisiti:<br>- esclusione di materie prime, semilavorati e alimenti ottenuti da organismi geneticamente modificati (OGM);  | Elenco fornitori<br>Manuale HACCP | 5        |

## 3. SEZIONE ENERGIA

### 3.1 CRITERI OBBLIGATORI

| Descrizione   | Documentazione                    |  |
|---|-----------------------------------|--|
| <b>6. Oli combustibili e Carbone</b>  |                                   |  |
| <i>Non si devono utilizzare combustibili con tenore di Zolfo superiore allo 0,2% (se la struttura dispone di un sistema di riscaldamento autonomo).</i>   | Caratteristiche del Combustibile. |  |
| <b>7. Caldaie</b>   |                                   |  |
| <i>La struttura dovrebbe garantire un rendimento minimo delle caldaie di almeno il 90% (se la struttura dispone di un sistema di riscaldamento autonomo).<br/>Le caldaie devono essere revisionate con cadenza annuale e devono essere verificate le emissioni con cadenza biennale</i> | Libretto di caldaia               |  |
| <b>8. Impianto di condizionamento (condizionatori tipo casalingo)</b>   |                                   |  |
| <i>Se sono presenti condizionatori, questi devono avere un'efficienza energetica di classe B. Non</i>   | Etichetta energetica              |  |



## CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 5 di 12

è applicabile per condizionatori alimentati da altre fonti di energia; apparecchi aria-acqua e acqua-acqua; potenza refrigerante superiore a 12 KW.  
Il liquido refrigerante dei condizionatori deve essere freon free oppure, nel caso non lo fosse, deve essere presente nel quantitativo massimo previsto dalla legge.

### 3.2 CRITERI FACOLTATIVI

| Descrizione   | Documentazione  |           |
|---|---|-----------|
| <b>9. Finestre</b>  |   |           |
| <i>Deve essere garantito un livello sufficientemente elevato di isolamento termico e acustico al fine di ridurre la dispersione termica e fornire adeguata protezione contro il rumore (esterno/interno). 1 punto</i>   | Descrizione delle caratteristiche isolanti delle finestre | 2         |
| <b>10. Impianto di riscaldamento</b>  |   |           |
| <i>Quando le finestre sono aperte, l'impianto di riscaldamento deve essere spento per evitare sprechi di energia. 1 punto</i>   | Caratteristiche dell'impianto.                            | 3         |
| <b>11. Posizionamento dei frigoriferi</b>   |   |           |
| <i>La struttura per ridurre gli sprechi di energia deve posizionare i frigoriferi e/o celle lontani da fonti di calore e regolati in maniera adeguata. (NON APPLICABILE PER I B&amp;B).</i>   | Descrizione   | 1         |
| <b>12. Frigoriferi, lavastoviglie, lavatrici e apparecchiature da ufficio</b>   |   |           |
| <i>La struttura si impegna a sostituire nel corso del prossimo anno, almeno il 60% dei prodotti con quelli ad efficienza di classe A (frigoriferi, lavastoviglie, macchine ufficio)</i>   | Manuale tecnico   | 1<br>cad  |
| <b>13 Impianto luminoso</b>   |   |           |
| <i>Le luci dei bagni dovrebbero spegnersi all'uscita dei clienti.</i>   | Caratteristiche dell'impianto.<br>Invito al cliente       | 2         |
| <b>14. Efficienza energetica delle lampadine</b>  |   |           |
| <i>La struttura si impegna a sostituire nel corso del prossimo anno, almeno il 60% delle lampadine installate con quelle ad efficienza di classe A (basso consumo)</i>  | Caratteristiche dell'impianto.                            | 1,5       |
| <b>15. Caldaie</b>  |   |           |
| <i>Caldaia a 4 stelle<br/>La caldaia installata deve essere a 4 stelle ai sensi dell'art.6 Dir. 92/42/CEE Applicabile alle organizzazioni che dispongono di un sistema di riscaldamento autonomo.</i>   | Libretto di caldaia<br>Manuale tecnico                    | 1         |
| <b>16. Pompe di calore</b>  |   |           |
| <i>Riscaldamento e condizionamento<br/>La pompa di calore installata deve servire per il riscaldamento e/o condizionamento dell'aria.<br/>1,5 punti</i>   | Manuale tecnico   | 1,5       |
| <b>17. Termoregolazione</b>   |   |           |
| <i>Regolazione della temperatura in maniera autonoma.<br/>La temperatura in ogni sala deve essere regolata in maniera autonoma.</i>   | Descrizione sistema di termoregolazione                   | 1,5       |
| <b>18. Impianto di condizionamento dell'aria</b>  |   |           |
| <i>Condizionatori<br/>Efficienza energetica di classe A. Non applicabile per condizionatori alimentati da altre fonti di energia; apparecchi aria-acqua e acqua-acqua; potenza refrigerante superiore a 12 KW. 1 punto<br/>Spegnimento automatico<br/>Deve essere presente un dispositivo automatico che spenga l'impianto se le finestre sono aperte per un periodo di tempo prolungato. 1,5 punti</i>   | Manuale tecnico.  | 1/<br>2,5 |
| <b>19. Impianto di riscaldamento</b>  |   |           |
| <i>La struttura deve predisporre sistemi per la regolazione autonoma della temperatura nelle camere. 1 punto<br/>La struttura adotta il sistema di riscaldamento detto "a bassa temperatura". 1,5 punto<br/>La struttura deve predisporre sistemi per incrementare l'isolamento termico dell'edificio, ed eventualmente delle singole camere, al fine di ridurre il consumo di energia. 1 punto<br/>La struttura deve regolare la temperatura del riscaldamento non superiore a 20°C. 1,5 punto</i> | Descrizione delle soluzioni adottate                      | 1/ 5      |
| <b>20. Impianto luminoso</b>  |   |           |
| <i>Spegnimento delle luci esterne<br/>Le luci esterne non necessarie devono potersi spegnere automaticamente.</i>   | Caratteristiche dell'impianto.                            | 1         |
| <b>21. Uso di fonti rinnovabili</b>   |   |           |



## CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 6 di 12

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
| <p><b>Energia Elettrica</b><br/>Almeno il 20% dell'energia elettrica deve provenire da fonti di energia rinnovabile. Applicabile alle strutture che hanno accesso ad un mercato che offre energia prodotta da fonti rinnovabili (Impianti fotovoltaici) <b>1,5 punto</b></p> <p><b>Riscaldamento</b><br/>Almeno il 20% energia usata per il riscaldamento di stanze e acqua calda a uso sanitario deve provenire da fonti rinnovabili quali:<br/>pannelli solari termici <b>1,5 punto</b><br/>biomasse (cippato, residui vegetali, legna, ecc.) <b>1,5 punto</b></p> | Autoproduzione, caratteristiche impianto. | <b>1,5/<br/>4,5</b> |
|--|---|---------------------|

### 4. SEZIONE ACQUA

#### 4.1 CRITERI OBBLIGATORI

| Descrizione   | Documentazione   |
|---|--|
| <b>22. Approvvigionamento idrico</b><br>Esiste un'autorizzazione per l'approvvigionamento idrico e lo scarico delle acque reflue. Se non è presente l'impianto di fognatura, deve essere presente un sistema di depurazione autonomo conforme alla normativa vigente. | Autorizzazione e/o canone di fognatura<br>Caratteristiche impianto |
| <b>23. Cestini per i rifiuti nei bagni</b><br>In ogni bagno e/o toilette deve essere presente un cestino per i rifiuti e l'invito scritto al suo utilizzo, invece dello scarico della toilette.   | Comunicato scritto   |

#### 4.2 CRITERI FACOLTATIVI

| Descrizione  | Documentazione   |                     |
|--|--|---------------------|
| <b>24. Utilizzo di acqua piovana e riciclata</b><br>L'acqua piovana può essere raccolta e/o riciclata per essere riutilizzata con scopi non sanitari e non potabili.   | Caratteristiche impianto per assicurare che l'impianto sia separato da quello potabile | <b>1,5</b>          |
| <b>25. Flusso di acqua dai rubinetti 8,5 l/m</b><br>Per ridurre lo spreco, la struttura deve garantire che il flusso di acqua dei rubinetti non è superiore a 8,5 litri/minuto.  | Caratteristiche, e/o autodichiarazione di calcolo                                      | <b>1,5</b>          |
| <b>26. Annaffiatura di piante e giardini</b><br>La struttura deve innaffiare le piante e i giardini durante le ore meno calde (se applicabile).  | Altri eventuali doc che danno evidenza   | <b>1</b>            |
| <b>27. Perdite</b><br>Il personale deve essere adeguatamente formato per eseguire un controllo giornaliero e adottare le necessarie misure correttive. I clienti devono informare il personale.  | Altri eventuali doc che danno evidenza   | <b>1</b>            |
| <b>28. Scarico dei WC</b><br>La struttura dovrebbe disporre di vaschette di scarico, in almeno il 60%, che permettono di consumare al massimo 6 litri per scarico. <b>1,5 punti</b><br>La struttura dovrebbe disporre di vaschette di scarico a doppio pulsante <b>2 punti</b> | Caratteristiche, e/o autodichiarazione di calcolo. Vaschette con doppio tasto          | <b>1,5/<br/>3,5</b> |
| <b>29. Temperatura e flusso dell'acqua dei rubinetti</b><br>La struttura deve disporre per almeno il 60% dei rubinetti, di miscelatori in grado di regolare precisamente e velocemente sia la temperatura sia il flusso dell'acqua   | Caratteristiche, e/o autodichiarazione di calcolo.                                     | <b>1,5</b>          |



## CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 7 di 12

### 5. SEZIONE SOSTANZE CHIMICHE

#### 5.1 CRITERI OBBLIGATORI

| Descrizione  | Documentazione  |
|--|---|
| <b>30. Disinfettanti e detergenti</b>  |   |
| <i>La struttura deve garantire l'utilizzo di disinfettanti e detergenti biodegradabili al 90%.</i>   | Scheda tecnica del prodotto.<br>Individuazione delle aree della struttura |
| <b>31. Formazione del personale riguardo all'uso dei detergenti/disinfettanti</b>  |   |
| <i>La struttura deve predisporre annualmente un adeguato piano formativo rivolto al personale dipendente relativamente alla corretta gestione di un piano HACCP e al corretto utilizzo delle sostanze detergenti/sanificanti durante le attività di pulizia.</i> | Piano e programma di formazione   |

#### 5.2 CRITERI FACOLTATIVI

| Descrizione  | Documentazione  |
|--|---|
| <b>32. Detersivi con Marchio di Qualità Ecologica – ISO Tipo I</b>   |   |
| <i>La struttura si impegna a sostituire, nel corso del prossimo anno, almeno il 60% in peso dei detersivi e detergenti utilizzati, con prodotti muniti di marchio Ecolabel o di altri marchi ecologici ISO Tipo I sia nazionali sia regionali</i>        | Schede tecniche dei prodotti <b>4</b>                         |
| <b>32. Pitture e vernici per interni</b>   |   |
| <i>La struttura si impegna a utilizzare nelle opere di tinteggiatura interna, per almeno il 50% in peso, prodotti muniti di marchio comunitario di qualità ecologica e/o di altri marchi ecologici ISO Tipo I sia nazionali sia regionali.</i>           | Schede tecniche dei prodotti <b>1</b>                         |
| <b>34. Pulizia meccanica</b>   |   |
| <i>La struttura deve disporre di procedure (scritte e/o orali) per effettuare le opere di pulizia senza l'uso di sostanze chimiche, ad esempio con prodotti in microfibra o altri materiali per pulizia non chimici nei locali diversi dalla cucina.</i> | Documento descrittivo delle operazioni di pulizia. <b>1,5</b> |

### 6. SEZIONE GESTIONE RIFIUTI

#### 6.1 CRITERI OBBLIGATORI

| Descrizione   | Documentazione  |
|---|---|
| <b>35. Gestione dei rifiuti</b>   |   |
| <i>I rifiuti prodotti dalla struttura sono raccolti in modo separato in base al sistema di raccolta differenziata del Comune.<br/>La struttura adotta un sistema di raccolta, deposito temporaneo e smaltimento dei rifiuti in conformità a quanto disposto dalle normativa vigente sia per quanto concerne la scelta dei fornitori (presenza di autorizzazioni al trasporto, stoccaggio e smaltimento), sia per quanto concerne gli adempimenti documentali obbligatori (registro di carico e scarico, formulari, MUD)</i> | Descrizione delle tipologie di rifiuti.<br>Registri di carico e scarico<br>Formulari<br>MUD |
| <b>36. Smaltimento di grassi e oli</b>  |   |
| <i>1. La struttura adotta un sistema di smaltimento autorizzato di oli e/o grassi di cottura.</i>   | Documentazione di avvenuto smaltimento  |
| <b>37. Cartucce e Toner</b>   |   |
| <i>La struttura deve smaltire le cartucce delle stampanti e i toner in modo separato e consegnati a una ditta specializzata per il recupero e/o restituzione.</i>   | Registri di carico e scarico<br>Formulari<br>MUD  |

#### 6.2 CRITERI FACOLTATIVI

| Descrizione                       | Documentazione |
|-----------------------------------|----------------|
| <b>38. Prodotti "usa e getta"</b> |                |



## CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 8 di 12

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| La struttura non deve utilizzare stoviglie a disposizione del cliente, usa e getta quali: tovaglioli, tovaglie, bibite in lattina e bottiglie di plastica.  |  | 3         |
| <b>39. Identificazione raccoglitori e trasporto</b>   |  |           |
| 1. I contenitori dei rifiuti presenti all'interno della cucina della struttura sono identificati chiaramente in funzione della tipologia di rifiuto. <b>1,5 punti</b><br>2. La struttura garantisce il trasporto di questi rifiuti fino al sito appropriato messo a disposizione dal Comune. <b>1 punto</b> | Cartelli tipologici (es. plastica, carta, vetro, alluminio, umido e secco) | 1/<br>2,5 |
| <b>40. Tessuti e mobili usati</b>   |  |           |
| La struttura si impegna a destinare alla vendita e/o alla donazione per beneficenza di mobili, tessuti e altri materiali usati a associazioni che li raccolgono e/o li ridistribuiscono.  | Ricevute di consegna e/o vendita.  | 2         |

### AREA COMUNICAZIONE

#### 7. SEZIONE COMUNICAZIONE

##### 7.1 CRITERI OBBLIGATORI

| Descrizione  | Documentazione  |
|--|---|
| <b>41. Visibilità delle condizioni offerte all'interno della struttura</b>   |   |
| Sono chiaramente esplicitate le condizioni offerte all'interno della struttura relativamente a:<br>⇒ Tariffe;<br>⇒ Presenza di menù per particolari categorie di soggetti (ad esempio celiaci o vegetariani);<br>⇒ Struttura che (non) presenta barriere architettoniche (per utenti disabili) | Modello di avviso                                       |
| <b>42. Visibilità delle condizioni offerte nei documenti di presentazione o sul sito internet</b>  |   |
| Sono chiaramente esplicitate le condizioni offerte dalla struttura relativamente ai punti sopra indicati:<br>⇒ nei pieghevoli di presentazione;<br>⇒ all'interno del sito internet (se presente).  | Materiali promozionale<br>Sito Internet                 |
| <b>43. Visibilità del marchio</b>  |   |
| E' assicurata la visibilità:<br>⇒ dell'adesione della struttura al progetto Marchio di Qualità;<br>⇒ delle iniziative promosse dal Marchio (itinerari consigliati sul territorio, fiere, ecc.)<br>⇒ degli aderenti al marchio collocati nel territorio del Parco Alto Garda Bresciano          | Materiale promozionale<br>Sito Internet                 |
| <b>44. Conoscenza delle lingue</b>   |   |
| Il personale a contatto con i clienti è in grado di capire e parlare abbastanza fluentemente almeno una lingua straniera   |   |
| <b>45. Visibilità della Politica</b>   |   |
| E' resa disponibile all'interno della struttura e dei canali con la stessa abitualmente comunica e si promuove (brochure, sito internet) la politica adottata?   | Pubblicazione della propria politica qualità – ambiente |

##### 7.2 CRITERI FACOLTATIVI

| Descrizione   | Documentazione                                    |             |
|---|---|-------------|
| <b>46. Risparmio idrico nelle toilette</b>  |   |             |
| La struttura deve informare il cliente in che modo può contribuire al risparmio idrico. <b>2 punti</b>  | Comunicato scritto                                | 2           |
| <b>47. Prodotti tipici</b>  |   |             |
| 1. La struttura ha inserito nel proprio menù e/o offerta, un piatto tipico locale <b>1,5 punti</b><br>2. La preparazione dei piatti deve prediligere i prodotti stagionali acquistati preferenzialmente tra i produttori locali. <b>1,5 punti</b><br>3. Mettere a disposizione del cliente le informazioni adeguate per l'acquisto i prodotti del Parco. <b>1,5 punti</b> | Menù elaborati<br>Presentazione produttori locali | 1,5/<br>4,5 |
| <b>48. Prodotti tipici con Marchio di Qualità</b>   |   |             |





## CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 9 di 12

|   |  |             |
|---|--|-------------|
| <p>1. La struttura si impegna a inserire nel proprio menù e/o offerta, per ogni pasto, almeno due prodotti agroalimentari che hanno ottenuto il Marchio di Qualità del Parco. <b>3 punti</b></p> <p>2. La struttura si impegna a inserire nel proprio menù e/o offerta, per ogni pasto, almeno quattro prodotti agroalimentari che hanno ottenuto il Marchio di Qualità del Parco. <b>6 punti</b></p> <p>3. Prevedere settimanalmente la preparazione di un piatto a tema utilizzando i prodotti tipici del Parco. <b>1 punto</b></p> | Elenco prodotti agroalimentari usati.      | <b>1/10</b> |
| <b>49. Comunicazione ambientale</b>   |  |             |
| La struttura si impegna a garantire la comunicazione ambientale ai clienti attraverso l'uso di avvisi circa la biodiversità del territorio, le caratteristiche del paesaggio e delle tradizioni locali.   | Esempio di avvisi e/o documentazione usata | <b>1</b>    |
| <b>50. Alimenti Biologici</b>   |  |             |
| Nel menù di ogni pasto, gli ingredienti principali di almeno due piatti, devono essere prodotti nel rispetto dell'agricoltura biologica (Reg. CEE 2092/91).   | Elenco prodotti usati                      | <b>2</b>    |

### AREA GESTIONALE

#### 8. SEZIONE GESTIONE AZIENDALE

##### 8.1 CRITERI OBBLIGATORI

| Descrizione  | Documentazione                                      |
|--|---|
| <b>51. Politica ambientale d'azienda</b>   |   |
| La struttura deve informare i clienti sulle azioni ambientali adottate, e rese ben visibili.   | Carta dei Servizi                                   |
| <b>52. Divieto di fumare nei locali comuni</b>   |   |
| La struttura garantisce il rispetto della legge sul divieto di fumo nei locali pubblici, e se dispone di una sala per soli fumatori, questa deve essere realizzata nel rispetto della normativa vigente. | Cartello Divieto di Fumo Area riservata ai fumatori |

##### 8.2 CRITERI FACOLTATIVI

| Descrizione   | Documentazione  |                     |
|---|---|---------------------|
| <b>53. Formazione del personale</b>   |   |                     |
| Il personale dipendente deve essere adeguatamente informato e formato, affinché le azioni ambientali intraprese siano correttamente applicate.  | Programma di formazione   | <b>3</b>            |
| <b>54. Dati sui consumi di energia – acqua – gas</b>  |   |                     |
| La struttura deve disporre dei dati relativi al consumo di energia elettrica (Kw), di acqua (l) e di gas (m <sup>3</sup> ). I dati devono essere tenuti aggiornati e comunicati in fase di Verifica al GAL.   | Fatture   | <b>3</b>            |
| <b>55. Altri dati da rilevare</b>   |   |                     |
| La struttura deve rilevare le quantità di consumo di sostanze chimiche (g di sostanza secca) e volume rifiuti prodotto (l e/o Kg di rifiuti indifferenziati). Il rilievo deve essere fatto almeno semestralmente. I dati devono essere tenuti aggiornati e comunicati in fase di Verifica al GAL. | Registro dati   | <b>3</b>            |
| <b>56. Registrazione EMAS, certificazione ISO14001 e/o ISO9001</b>  |   |                     |
| La struttura ha ottenuto la registrazione EMAS, e/o Certificazione ISO 14001 oppure ISO 9001.   | Certificato ISO 14001<br>Certificato ISO 9001<br>Registrazione EMAS | <b>1,5/<br/>4,5</b> |
| <b>57. Registrazione EMAS, certificazione ISO 14001 e/o ISO 9001 dei fornitori</b>  |   |                     |
| La struttura fa riferimento a fornitori e/o erogatori del servizio che hanno ottenuto la registrazione EMAS, e/o certificazione ISO 14001 oppure ISO 9001. <b>1,5 – 3 punti</b>   | Elenco dei fornitori sostenibili                                    | <b>1,5/<br/>3</b>   |
| <b>58. Altre azioni ambientali</b>  |   |                     |
| La struttura ha adottato e/o intende adottare interventi di sostenibilità ambientali diversi da quelli descritti e/o previsti tra questi standard. <b>1,5 – 3 punti</b>   |   | <b>1,5/<br/>3</b>   |
| <b>59. Gestione di eventi non conformi o emergenze ambientali</b>   |   |                     |



## **CARTA DEI PUBBLICI ESERCIZI – SERVIZIO RISTORAZIONE**

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 10 di 12

|  |   |                   |
|--|---|-------------------|
| <i>E' assicurata la gestione di situazioni di non conformità che si venissero a creare nei confronti dei clienti (ad esempio requisiti del servizio diversi da quelli effettivamente prenotati)e/o nei confronti dell'ambiente (ad esempio rottura di tubazioni dell'impianto idrico). 1,5 – 3 punti<br/>Si conservano registrazioni inerenti gli eventi non conformi e le modalità e tempi di risoluzione degli stessi. 1,5 – 3 punti</i> | Rapporti di non conformità<br>Rapporti di azioni correttive     | <b>1,5/<br/>6</b> |
| <b>60. Gestione dei reclami</b>  |   |                   |
| <i>E' assicurata la gestione dei reclami dei clienti (analisi del reclamo e delle sue cause, modalità soddisfazione del reclamo, registrazione dell'evento). 1,5 punti<br/>Sono stabiliti degli obiettivi relativamente ai reclami clienti (numero massimo di reclami consentiti, tempo massimo di risoluzione del reclamo, ecc.).1,5 punti</i>  | Reclami   | <b>1,5/<br/>3</b> |
| <b>61. Analisi della soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction)</b>   |   |                   |
| <i>E' stato predisposto un questionario da sottoporre ai clienti per raccogliere dati inerenti il loro grado di soddisfazione in relazione al servizio fornito. 2 punti<br/>Le informazioni raccolte per mezzo del questionario sono raccolte in forma statistica ed analizzate per migliorare le prestazioni della struttura. 2 punti</i>   | Questionari di soddisfazione dei clienti<br>Analisi statistiche | <b>2/ 4</b>       |



**CARTA DEI PUBBLICI  
ESERCIZI –  
SERVIZIO RISTORAZIONE**

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 11 di 12

**9. TABELLA PUNTEGGI CRITERI FACOLTATIVI**

| CRITERI  | Punteggio minimo | Punteggio Massimo |
|--|------------------|-------------------|
| <b>Area AMBIENTE</b>   |                  |                   |
| <b>2.2 SEZIONE ALIMENTI</b>  |                  | <b>15</b>         |
| 4 <i>Qualità approvvigionamenti</i>                                      |                  | 10                |
| 5 <i>Gestione approvvigionamenti alimenti</i>                            |                  | 5                 |
| <b>3.2 SEZIONE ENERGIA</b>   |                  | <b>29,5</b>       |
| 9 <i>Finestre</i>  |                  | 2                 |
| 10 <i>Impianto di riscaldamento</i>                                      |                  | 3                 |
| 11 <i>Posizionamento dei frigoriferi</i>                                 |                  | 1                 |
| 12 <i>Frigoriferi, lavastoviglie, lavatrici, apparecchiature ufficio</i> |                  | 3                 |
| 13 <i>Impianto luminoso</i>  |                  | 2                 |
| 14 <i>Efficienza energetica delle lampadine</i>                          |                  | 1,5               |
| 15 <i>Caldaie</i>  |                  | 1                 |
| 16 <i>Pompe di calore</i>  |                  | 1,5               |
| 17 <i>Termoregolazione</i>   |                  | 1,5               |
| 18 <i>Impianto di condizionamento dell'aria</i>                          |                  | 2,5               |
| 19 <i>Impianto di riscaldamento</i>                                      |                  | 5                 |
| 20 <i>Impianto luminoso – luci esterne</i>                               |                  | 1                 |
| 21 <i>Uso fonti rinnovabili</i>  |                  | 4,5               |
| <b>4.2 SEZIONE ACQUA</b>   |                  | <b>10</b>         |
| 24 <i>Utilizzo acqua piovana e riciclata</i>                             |                  | 1,5               |
| 25 <i>Flusso di acqua dai rubinetti 8,5 l/m</i>                          |                  | 1,5               |
| 26 <i>Annaffiatura piante e giardini</i>                                 |                  | 1                 |
| 27 <i>Perdite</i>  |                  | 1                 |
| 28 <i>Scarico dei WC</i>   |                  | 3,5               |
| 29 <i>Temperatura e flusso acqua rubinetti</i>                           |                  | 1,5               |
| <b>5.2 SEZIONE SOSTANZE CHIMICHE</b>                                     |                  | <b>5,5</b>        |
| 32 <i>Detersivi con Marchio di Qualità Ecologica – ISO Tipo I</i>        |                  | 4                 |
| 33 <i>Pitture e vernici per interni</i>                                  |                  | 1                 |
| 34 <i>Pulizia meccanica</i>  |                  | 1,5               |
| <b>6.2 SEZIONE GESTIONE RIFIUTI</b>                                      |                  | <b>7,5</b>        |
| 38 <i>Prodotti “usa e getta”</i>   |                  | 3                 |
| 39 <i>Identificazione raccoglitori e trasporto</i>                       |                  | 2,5               |
| 40 <i>Tessuti e mobili usati</i>   |                  | 2                 |
| <b>Area COMUNICAZIONE</b>  |                  |                   |
| <b>7.2 SEZIONE COMUNICAZIONE</b>   |                  | <b>19,5</b>       |
| 46 <i>Risparmio idrico nelle toilette</i>                                |                  | 2                 |
| 47 <i>Prodotti tipici</i>  |                  | 4,5               |
| 48 <i>Prodotti tipici con Marchio di Qualità</i>                         |                  | 10                |
| 49 <i>Comunicazione ambientale</i>                                       |                  | 1                 |
| 50 <i>Alimenti biologici</i>   |                  | 2                 |
| <b>Area GESTIONALE</b>   |                  |                   |
| <b>8.2 SEZIONE GESTIONE GENERALE</b>                                     |                  | <b>31</b>         |
| 53 <i>Formazione personale</i>   |                  | 3                 |
| 54 <i>Dati sui consumi</i>   |                  | 3                 |
| 55 <i>Altri dati da rilevare</i>   |                  | 3                 |



**CARTA DEI PUBBLICI  
ESERCIZI –  
SERVIZIO RISTORAZIONE**

RMQP02  
Allegato n. 2  
Pag. 12 di 12

|                                 |   |  |            |
|---------------------------------|---|--|------------|
| 56                              | Registrazione EMAS, ISO 14001, ISO 9001             |  | 4,5        |
| 57                              | Registrazione EMAS, ISO 14001, ISO 9001 fornitori   |  | 1,5        |
| 58                              | Altre azioni ambientali                             |  | 3          |
| 59                              | Gestione eventi non conformi o emergenze ambientali |  | 6          |
| 60                              | Gestione dei reclami                                |  | 3          |
| 61                              | Analisi soddisfazione del cliente                   |  | 4          |
| <b>TOTALE PUNTEGGIO MINIMO</b>  |   |  |            |
| <b>TOTALE PUNTEGGIO MASSIMO</b> |   |  | <b>118</b> |