



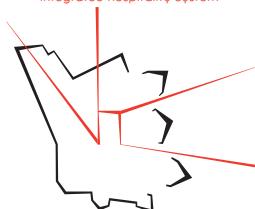
CITTÀ DI ALGHERO

Settore V - Servizio Sviluppo Economico

SISTEMA INTEGRATO DI OSPITALITÀ

LINEE GUIDA ADESIONE
MARCHIO PET FRIENDLY

Alghero Opens its Doors
Integrated Hospitality System



PREMESSA

Il progetto denominato “Sistema Integrato di Ospitalità” (di seguito SIO), è sviluppato secondo le linee guida approvate con deliberazione di Giunta Comunale n. 191/2015 e rafforzato dai relativi obiettivi strategici previsti dal *Documento Unico di Programmazione 2021-2023*, approvati dal Consiglio Comunale con Deliberazione n. 92/2021 del 01.04.2020 e aggiornato con le linee guida approvate con deliberazione di giunta comunale n. 98/2021

Le linee guida si basano su tre macro linee d'intervento:

- **Sistema di certificazione delle strutture ricettive**, che ha l'obiettivo di predisporre i requisiti minimi che le strutture dovranno possedere in ottica *Family friendly* e *Pet friendly*;
- **Strumento di fidelizzazione e di accoglienza dell'ospite**, che fornisce al turista un utile strumento che gli permetta di usufruire dell'offerta turistica complessiva, ricevere informazioni sui luoghi di interesse da visitare e consultare il calendario degli eventi in programma;
- **Misure di controllo e contrasto all'illegalità**, definendo un'adeguata strategia in grado di consolidare e rafforzare le iniziative già avviate dall'Amministrazione Comunale per combattere in modo ottimale il problema dell'abusivismo e di contrasto all'illegalità nel comparto ricettivo.

Con il progetto SIO la città di Alghero ha avviato un percorso di qualificazione e valorizzazione del sistema turistico ricettivo e delle realtà culturali ad esse legate.

Le linee guida descrivono e disciplinano l'iter di adesione al marchio “*Pet friendly*”, le modalità di iscrizione e cancellazione, costituendo il Manuale operativo per la corretta ed efficace realizzazione del circuito.

PRINCIPI

Il Comune di Alghero intende qualificarsi sempre più come territorio accogliente ed attrattivo per le famiglie che hanno in casa un animale domestico, comunicando loro l'attenzione del territorio nei confronti di una tematica chiave nei trend di sviluppo turistico. Pertanto, anche il sistema dei servizi viene chiamato ad orientare le proprie politiche in un'ottica *Pet Friendly*, al fine di rispondere meglio alle esigenze degli ospiti con animali al seguito.

Il Comune di Alghero intende veicolare l'immagine di “città amica degli animali”, dando operatività all'assegnazione del marchio “*Alghero Pet Friendly*” a quegli operatori che ne facciano richiesta, previa verifica in loco dei requisiti obbligatori previsti e di un prestabilito numero di requisiti facoltativi.

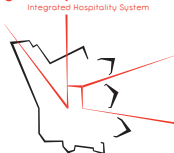
FINALITÀ

Le presenti linee guida sono volte, pertanto, a perseguire le seguenti finalità:

- **favorire la nascita e la crescita di una rete di operatori turistici**, in grado di collaborare per lo sviluppo di un turismo più equo e corretto, attento al benessere delle famiglie e degli animali;
- **favorire un miglioramento continuo del livello di ospitalità** offerta dal sistema economico algherese attraverso un confronto e una collaborazione tra gli operatori aderenti, in grado di sviluppare nuove strategie, nuovi servizi e nuovi prodotti;
- **creare iniziative ed eventi**, idonei a favorire un sistema di scambio di esperienze legate all'ospitalità.



Alghero Opens its Doors
Integrated Hospitality System



CITTÀ DI ALGHERO
SETTORE V - SERVIZIO SVILUPPO ECONOMICO

SISTEMA INTEGRATO DI OSPITALITÀ
LINEE GUIDA ADESIONE MARCHIO *PET FRIENDLY*

DESTINATARI

Possono aderire le strutture ricettive, pubblici esercizi, attività commerciali e altre attività di servizi che intendono caratterizzarsi per un'offerta attenta ai bisogni e alle esigenze degli ospiti con i propri animali al seguito.

MODALITÀ DI ADESIONE

Il marchio “*Pet friendly*” è uno strumento a disposizione della Città di Alghero, finalizzato a promuovere e sviluppare partnership fra le organizzazioni che vi aderiscono in modo volontario e non comporta oneri economici. La domanda di adesione può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno. Possono aderire le strutture indicate precedentemente in possesso di determinati requisiti previsti nei relativi disciplinari.

IMPEGNI PER LE STRUTTURE ADERENTI

Le strutture aderenti si impegnano a rispettare le normative vigenti per il proprio settore di appartenenza e a garantire gli standard minimi di qualità contenute nel disciplinare suddivisi in:

- **requisiti obbligatori:** sono i requisiti minimi che le strutture devono rispettare, senza i quali non possono entrare a far parte della rete.
- **requisiti facoltativi:** sono i requisiti che possono anche non essere presenti al momento dell'adesione al marchio, tuttavia, il loro possesso è auspicabile al fine del miglioramento dell'offerta di ciascuna struttura e conseguentemente di tutto il sistema.

Gli operatori economici possono manifestare in qualsiasi momento la volontà di non aderire più al sistema, non rinnovando la licenza d'uso del marchio.

Con la sottoscrizione del disciplinare, gli operatori si impegnano a perseguire i seguenti obiettivi:

1. trattare bene gli animali loro affidati;
2. rispettare l'obbligo di promozione e tutela del territorio algherese;
3. partecipare a corsi di formazione e aggiornamento;
4. accettare che venga svolta una costante attività di monitoraggio dell'offerta turistico-ricettiva, anche attraverso i giudizi e le opinioni degli ospiti;
5. essere sottoposti a verifiche a campione, effettuate dagli organi di controllo.

VANTAGGI PER LE STRUTTURE ADERENTI

Gli operatori che sottoscrivono il documento, ottengono i seguenti vantaggi:

- **consegna di un logotipo del segno distintivo**, da utilizzare per l'immagine coordinata la comunicazione e promozione, nonché per il riconoscimento delle strutture aderenti, al fine di conferire unità e identità visiva;
- **inserimento nei sistemi di offerta turistica;**
- **maggiore visibilità** della propria attività.



CITTÀ DI ALGHERO
SETTORE V - SERVIZIO SVILUPPO ECONOMICO

SISTEMA INTEGRATO DI OSPITALITÀ
LINEE GUIDA ADESIONE MARCHIO *PET FRIENDLY*

ACCETTAZIONE

L'accettazione delle linee guida avviene su base volontaria, tramite la sottoscrizione da parte del proprietario/gestore dell'attività di una dichiarazione di volontà e la compilazione di un'autodichiarazione di conformità e possesso dei requisiti elencati dal disciplinare relativamente al proprio settore di interesse.

Le adesioni saranno mantenute aperte durante tutto l'anno. Il modulo di adesione, corredato da apposito documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità dovrà essere indirizzato al Settore V - Servizio Sviluppo Economico - Via Sant'Anna n. 38 e pervenire secondo le seguenti modalità:

- consegna a mano, presso le sedi dell'Ufficio protocollo del Comune di Alghero;
- tramite casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo:
sviluppoeconomico@pec.comune.alghero.ss.it

ATTUAZIONE DELLE LINEE GUIDA, FUNZIONI DI MONITORAGGIO, AGGIORNAMENTO

Il Servizio Sviluppo Economico provvederà:

- alla corretta attuazione delle linee guida;
- alla definizione delle attività connesse all'implementazione e alla promozione del progetto;
- alla verifica delle domande di adesione pervenute e all'accettazione o esclusione delle stesse;
- all'esclusione dal sistema in caso di rilevazione di irregolarità;
- alla valutazione di eventuali aggiornamenti o modifiche del disciplinare, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità.

Le funzioni di controllo e di monitoraggio saranno affidate ad un Comitato di controllo nominato dal Dirigente del Servizio Sviluppo Economico, le cui funzioni consistono in:

- attività di monitoraggio e controllo sulla corretta applicazione dei principi indicati nel presente documento;
- controlli a campione, volti alla verifica e al rispetto dei disciplinari delle varie strutture;
- rilevamento delle irregolarità e conseguente gestione delle procedure di esclusione dal sistema.

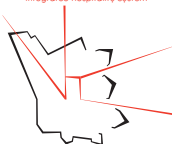
INOSSERVANZA

In caso di inosservanza dei requisiti ivi richiesti da parte di uno degli operatori aderenti e riscontrata da parte del Comitato di controllo, l'Ufficio Comunale preposto dispone:

- il richiamo scritto all'aderente, con richiesta di verificare e di riconoscere le incongruenze e le violazioni verificate dal Comitato di controllo, entro un determinato periodo di tempo,
- trascorso inutilmente tale periodo, comunicazione scritta di sospensione e trascorso un mese, esclusione dal sistema.



Alghero Opens its Doors
Integrated Hospitality System



CITTÀ DI ALGHERO
SETTORE V - SERVIZIO SVILUPPO ECONOMICO

SISTEMA INTEGRATO DI OSPITALITÀ
LINEE GUIDA ADESIONE MARCHIO *PET FRIENDLY*

REVISIONE PERIODICA DEL DISCIPLINARE

Nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, se necessario, il disciplinare potrà essere modificato sulla base delle esigenze o delle eventuali normative intervenute.

Copia del disciplinare revisionato, sarà trasmesso agli operatori economici aderenti. I tempi di adeguamento ai nuovi criteri saranno regolati con le modifiche del Disciplinare.

CONTROLLO DELLA QUALITÀ

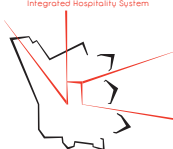
Le verifiche finalizzate al controllo della qualità dell'offerta riguardano il rispetto e il mantenimento dei requisiti obbligatori previsti e, in modo particolare, l'attività svolta.

Le verifiche potranno essere svolte secondo le seguenti modalità:

- controllo e verifica delle autocertificazioni presentate al momento dell'adesione;
- controlli a campione, organizzati dal comitato di controllo;
- valutazione dei feedback dei clienti sul servizio offerto da ogni singola attività.



Alghero Opens its Doors
Integrated Hospitality System



CITTÀ DI ALGHERO
SETTORE V - SERVIZIO SVILUPPO ECONOMICO

SISTEMA INTEGRATO DI OSPITALITÀ
LINEE GUIDA ADESIONE MARCHIO *PET FRIENDLY*