



**DISCIPLINARE
PER L'ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO
"Family in Trentino"**

**Categoria
"ATTIVITA' AGRITURISTICHE"**

ORGANIZZAZIONE: _____

LEGALE RAPPRESENTANTE: _____

DATA _____ FIRMA _____

	Family in Trentino			
	Pag. 2 di 15	Attività agrituristiche	Rev. 0	

Introduzione

La Provincia Autonoma di Trento, con l'approvazione della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 recante "Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità" intende diffondere sul territorio il "Distretto per la famiglia", *"inteso quale circuito economico e culturale, a base locale, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia con figli"*.

Il Trentino pertanto si vuole qualificare sempre più come territorio accogliente ed attrattivo per le famiglie e per i soggetti che interagiscono con esse, capace di offrire servizi ed opportunità rispondenti alle aspettative delle famiglie residenti e non, operando in una logica di *Distretto famiglia*, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e mission perseguono l'obiettivo comune di accrescere sul territorio il benessere familiare.

In questo progetto anche il sistema delle strutture agrituristiche viene chiamato ad orientare le proprie politiche in un'ottica family friendly, mettendo in campo servizi che rispondono appieno alle esigenze e alle aspettative espresse dalle famiglie del territorio e dalle famiglie ospiti, così come era stato previsto nel *Libro bianco sulle politiche familiari e per la natalità*, approvato dalla Giunta provinciale nel luglio 2009.

Dalla collaborazione tra l'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, il Servizio Agricoltura della Provincia Autonoma di Trento e l'Associazione Agriturismo Trentino è stato definito questo disciplinare che individua una serie di requisiti per l'assegnazione del marchio "Family in Trentino" alle strutture che esercitano attività agrituristiche, così come definite nella legge provinciale n. 10/2001. In particolare si definiscono attività agrituristiche:

- l'alloggio ai sensi dell'art. 2, comma 2, lett. a) della L.P. 10/2001 in camere e/o appartamenti con eventuale servizio di prima colazione e/o mezza pensione e/o pensione completa;
- la somministrazione di pasti e bevande ai sensi dell'art. 2, comma 2, lett. c) della L.P. 10/2001;
- la degustazione di prodotti aziendali ai sensi dell'art. 2, comma 2, lett. d) della L.P. 10/2001;
- l'organizzazione di attività ricreative, culturali e didattiche riguardanti l'attività di fattoria didattica come definita dall'art. 2, comma 1, lett. e bis) del regolamento d'esecuzione della L.P. 10/2001, per attività connesse con l'ordinamento culturale dell'azienda agricola;
- l'ospitalità in agriturismo ai sensi dell'art. 2, comma 2, lett. b) della L.P. 10/2001.

Le aziende agrituristiche possono esercitare una sola delle suddette attività oppure svolgere contemporaneamente più attività fra quelle sopra elencate. Le combinazioni fra le attività esercitabili dalle singole imprese possono essere le più diversificate. Per tale motivo, si è deciso di stendere un disciplinare univoco e non distinto per servizi offerti.

Il disciplinare contiene rilevanzze la cui obbligatorietà varia a seconda della tipologia di servizio, così come sopra specificato;

- requisiti obbligatori, evidenziati con una crocetta;
- requisiti facoltativi di servizi che l'impresa può scegliere se attuare o meno.



L'azione sinergica messa in campo da tutte le strutture ha consentito di definire un sistema di requisiti obbligatori e facoltativi aderente alle specificità dell'offerta agrituristiche della realtà trentina con la volontà di implementare la qualità del servizio offerto rispetto al target famiglia.

Il marchio "Family in Trentino" è un marchio di attenzione, istituito dalla Giunta provinciale per identificare gli operatori pubblici e privati appartenenti a diversi ambiti di attività che mettono in campo servizi ed iniziative finalizzati a sostenere il benessere familiare, con un'attenzione particolare ai nuclei familiari con figli.

Struttura del disciplinare

I requisiti, che tra obbligatori e facoltativi sono complessivamente 35, sono stati raggruppati in sei aree omogenee che identificano gli obiettivi che ogni struttura che esercita attività agrituristiche intende perseguire.

VERIFICA	<ul style="list-style-type: none">▪ Documenti di verifica▪ Strumenti per la raccolta del livello di gradimento delle famiglie
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	<ul style="list-style-type: none">▪ Unità abitative▪ Servizi igienici▪ Intrattenimento e svago▪ Area ristorazione/dotazioni family▪ Area ristorazione/servizi▪ Area ristorazione/prodotti▪ Spazi comuni
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	<ul style="list-style-type: none">▪ Iniziative per le famiglie▪ Distretto famiglia
PREZZI	<ul style="list-style-type: none">▪ Politiche dei prezzi per i clienti esterni alla struttura▪ Politiche dei prezzi per gli ospiti della struttura
COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none">▪ Attività di informazione, formazione e comunicazione sul tema delle politiche familiari▪ Impegno per la famiglia▪ Attività di informazione alle famiglie
ACCESSIBILITA'	<ul style="list-style-type: none">▪ Azioni per rendere accessibile e sicuro l'accesso alla struttura



Valutazione

La valutazione qualitativa si esprime con una breve descrizione del singolo requisito posseduto a giustificazione del punteggio assegnato. L'Organizzazione può allegare al disciplinare compilato la documentazione ritenuta utile.

Per l'autovalutazione quantitativa e il conseguente calcolo del punteggio, si applica il criterio di seguito specificato:

- punteggio "0" = requisito non assolto. L'attività o il servizio non risultano attuati, programmati o pianificati
- punteggio "1" = requisito parzialmente assolto. L'attività o il servizio sono pianificati ed in corso di realizzazione.
- punteggio "2" = requisito completamente assolto. L'attività o il servizio sono già stati attuati o pianificati in via definitiva.

Si evidenzia che i requisiti obbligatori devono necessariamente essere posseduti e sono valutati con un punteggio pari a "2".

AREE DI QUALITÀ	NUMERO REQUISITI	OBBLIGATORI	FACOLTATIVI
Verifica	2	2	
Ambiente e qualità della vita	19	14	5
Servizi alle famiglie	3	1	2
Prezzi	6	4	2
Comunicazione	4	4	
Accessibilità	1	1	
TOTALE REQUISITI	35	26	9

Il punteggio massimo raggiungibile per l'assegnazione del marchio, dato dalla somma di tutti i punteggi dei requisiti obbligatori e facoltativi previsti per le diverse tipologie di attività agrituristiche e completamente assolti, è il seguente:

- servizio di pernottamento/agricampeggio; punteggio massimo raggiungibile: 50 punti (25 requisiti totali di cui 17 obbligatori e 8 facoltativi);
- servizio di pernottamento e prima colazione: punteggio massimo raggiungibile: 62 punti (31 requisiti totali di cui 22 obbligatori e 9 facoltativi);
- servizio di ristorazione e/ o degustazione: punteggio massimo raggiungibile: 60 punti (30 requisiti totali di cui 23 obbligatori e 7 facoltativi);
- fattorie didattiche: punteggio massimo raggiungibile: 36 punti (18 requisiti totali di cui 13 obbligatori e 5 facoltativi).

	Family in Trentino			
	Pag. 5 di 15	Attività agrituristiche	Rev. 0	

Il punteggio minimo da raggiungere per l'assegnazione del marchio, distinto per le diverse tipologie di attività agrituristica, è il seguente:

- servizio di pernottamento/agricampeggio: per l'assegnazione del marchio è necessario totalizzare minimo 42 punti, risultanti dalla somma del punteggio di tutti i 17 requisiti obbligatori assolti (per un totale di 34 punti) e di 4 requisiti facoltativi completamente assolti (per un totale di 8 punti);
- servizio di pernottamento e prima colazione: per l'assegnazione del marchio è necessario totalizzare minimo 54 punti, risultanti dalla somma del punteggio di tutti i 22 requisiti obbligatori assolti (per un totale di 44 punti) e di 5 requisiti facoltativi completamente assolti (per un totale di 10 punti);
- servizio di ristorazione e/ o degustazione: per l'assegnazione del marchio è necessario totalizzare minimo 54 punti, risultanti dalla somma del punteggio di tutti i 23 requisiti obbligatori assolti (per un totale di 46 punti) e di 4 requisiti facoltativi completamente assolti (per un totale di 8 punti);
- fattorie didattiche: per l'assegnazione del marchio è necessario totalizzare minimo 32 punti, risultanti dalla somma del punteggio di tutti i 13 requisiti obbligatori assolti (per un totale di 26 punti) e di 3 requisiti facoltativi completamente assolti (per un totale di 6 punti).



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
VERIFICA	1	Documento di verifica	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	Monitoraggio annuale da parte dell'Organizzazione interessata del grado di realizzazione delle attività previste dal disciplinare sottoscritto			2
	2	Strumenti per la raccolta del livello di gradimento dalle famiglie	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	Sistemi di monitoraggio della soddisfazione dell'ospite	X operazione ascolto compilabile on line attraverso il sito www.familyintrentino.it <input type="checkbox"/> cassetta per reclami/suggerimenti <input type="checkbox"/> questionari <input type="checkbox"/> schede <input type="checkbox"/> altro...		2



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	3	Unità abitative (camere ed appartamenti)	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione)	Messa a disposizione di elementi aggiuntivi per il sonno dei bambini, richiesta al momento della prenotazione	<input checked="" type="checkbox"/> culle (almeno in due unità abitative) <input type="checkbox"/> lettini da campeggio <input type="checkbox"/> spondine anticaduta <input type="checkbox"/> altro....		2
	4			Facoltativo (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione)	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive	<input type="checkbox"/> luce di cortesia <input type="checkbox"/> angolo morbido per riposo <input type="checkbox"/> tela cerata <input type="checkbox"/> stenditoio <input type="checkbox"/> pannolini di emergenza <input type="checkbox"/> scaldacqua / scaldabiberon <input type="checkbox"/> altro....	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	5	Servizi igienici	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive nei servizi igienici comuni	<input checked="" type="checkbox"/> fasciatoio <input checked="" type="checkbox"/> sanitari a misura di bimbo o adattatori/vasini <input checked="" type="checkbox"/> pannolini di emergenza (disponibile alla reception), salviette umidificate, asciugamani anche di carta uso singolo... <input type="checkbox"/> sacchetti appositi per sigillare il pannolino (disponibili alla reception) o bidone mangiapannolini <input type="checkbox"/> altro....		2
	6			Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione)	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive nei servizi igienici delle unità abitative (camere ed appartamenti)	<input type="checkbox"/> fasciatoio <input checked="" type="checkbox"/> sanitari a misura di bimbo o adattatori/vasino <input checked="" type="checkbox"/> sacchetti appositi per sigillare il pannolino (disponibili alla reception) o bidone mangiapannolini <input type="checkbox"/> vaschetta per il bagnetto <input type="checkbox"/> Altro	



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	7	Intrattenimento e svago	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	spazio dedicato a favorire il gioco	<ul style="list-style-type: none"> X disporre di area gioco interna con giochi vari, libri, carta e colori, cruciverba, album... <input type="checkbox"/> area giochi esterna attrezzata, in sicurezza anche rispetto al passaggio ciclopeditone e di eventuali veicoli, con possibilità di organizzare momenti ricreativi per famiglie <input type="checkbox"/> organizzare visite guidate all'azienda agricola e/o momenti di apprendimento delle pratiche agricole previa prenotazione e a orari prestabiliti <input type="checkbox"/> non installare gli apparecchi da gioco di cui all'art. 110 T.U.L.P.S. con vincite in denaro all'interno del locale e nell'area adiacente allo stesso e comunque non incentivare il gioco d'azzardo <input type="checkbox"/> garantire libero accesso ad una parte di prati e o boschi dell'azienda agricola per eventuali passeggiate <input type="checkbox"/> altro.... 		2
	8	Area ristorazione/dotazioni family	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione, fattorie didattiche)	disporre di alcuni tavoli con angoli arrotondati o con parasigoli, di facile accesso e in posizione favorevole per i passeggi			2
	9		Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione)	disporre di seggioloni o seggiolini pensili in base alle esigenze della clientela			2
	10		Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione)	disporre di accessori baby	<ul style="list-style-type: none"> X bavaglie X scaldabiberon X salviette umidificate X stoviglie e bicchieri infrangibili X giochi e disegni al tavolo 		2



				<input type="checkbox"/> altro....		
11	Area ristorazione/servizi	Obbligatorio (per ristorazione e/o degustazione)	particolare attenzione al servizio e ai tempi di attesa delle famiglie ospiti	I bambini a richiesta della famiglia devono essere serviti per primi		2
12		Facoltativo (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione, fattorie didattiche)	accogliere la famiglia ospite preparando un omaggio di benvenuto (ad esempio bevanda con succo di mela o altro)			<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
13		Obbligatorio (per ristorazione e/o degustazione)	offrire la possibilità di asportare a fine pasto alimenti e bevande non consumati			2
14		Obbligatorio (per pernottamento e prima colazione)	servire nella prima colazione una maggioranza numerica di alimenti e bevande prodotte in proprio (ad es. succo di mela, frutta, confetture, latte, miele..) e almeno un alimento da forno prodotto in proprio			2
15	Area ristorazione/prodotti	Obbligatorio (per pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione)	prodotti adatti a bambini di età inferiore ai 24 mesi	<input checked="" type="checkbox"/> omogeneizzati (prodotti in azienda se presente il servizio di ristorazione) <input checked="" type="checkbox"/> yogurt <input checked="" type="checkbox"/> brodo vegetale (solo per ristorazione) <input checked="" type="checkbox"/> latte o succhi di produzione aziendale o di altre aziende agricole <input type="checkbox"/> diete speciali		2



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
					<input type="checkbox"/> altro....		
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	16	Area ristorazione/prodotti	Obbligatorio (per pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione)	prodotti senza glutine confezionati			2
	17		Facoltativo (per pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione)	prodotti biologici trentini certificati			<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	18		Obbligatorio (per pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione)	offrire piatti tipici trentini con la disponibilità di fornire su richiesta le ricette dell'azienda agrituristiche			2
	19		Obbligatorio (per pernottamento e prima colazione, ristorazione e/ o degustazione, fattorie didattiche)	fornire gratuitamente acqua del rubinetto al tavolo e per eventuali escursioni degli ospiti			2
	20		Spazi comuni	Facoltativo (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione, fattorie didattiche)	destinare un locale/spazio delimitato con idonee soluzioni progettuali per permettere di allattare	<input type="checkbox"/> separè fisso o disponibilità di apposito locale <input type="checkbox"/> separè mobile con poltrona comoda - <input type="checkbox"/> altro....	
	21	Facoltativo (per pernottamento /		destinare spazi e servizi per	<input type="checkbox"/> presso la propria attività <input type="checkbox"/> in collaborazione con altre aziende		<input type="checkbox"/> 0



		agricampeggio, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione, fattorie didattiche)	l'organizzazione di eventi per famiglie e bambini (feste compleanno o ricorrenze), anche con eventuale prezzo aggiuntivo nei termini consentiti dalla normativa di settore	<input type="checkbox"/> altro....		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
--	--	---	--	------------------------------------	--	--

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	22	Iniziative per le famiglie	Obbligatorio (per pernottamento / agricampeggio, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione, fattorie didattiche)	Programmazione di servizi e/o attività destinate alle famiglie con bambini in determinati giorni o ore	X attività didattica per famiglie in azienda agricola, da attivarsi con un numero minimo di partecipanti <input type="checkbox"/> baby sitting su richiesta <input type="checkbox"/> lavanderia propria o in convenzione <input type="checkbox"/> feste di compleanno <input type="checkbox"/> family hour <input type="checkbox"/> altro....		2
	23		Facoltativo (per pernottamento / agricampeggio, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione, fattorie didattiche)	Offrire gadget a misura di bambino		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2	
	24	Distretto famiglia	Facoltativo (per pernottamento / agricampeggio, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione, fattorie didattiche)	Orientare la propria attività secondo <i>standard</i> di qualità a misura di famiglia, secondo la logica del "Distretto famiglia"	<input type="checkbox"/> aderire ad un accordo di area <input type="checkbox"/> attività organizzate con i Comuni "amici della famiglia" <input type="checkbox"/> attività organizzate con "Esercizi amici dei bambini" presenti sul territorio <input type="checkbox"/> altro.....	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2	



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
PREZZI	25	Politiche dei prezzi per i clienti esterni alla struttura	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione/degustazione)	disporre di almeno un menù/lista fisso a prezzo dichiarato per bambini, a discrezione anche differenziato per fasce orarie e per età			2
	26		Obbligatorio (per ristorazione e/o degustazione)	eliminare per i bambini fino a 12 anni non compiuti il prezzo del coperto			2
	27		Obbligatorio (per ristorazione/degustazione, fattorie didattiche)	offrire prezzi agevolati	X per le famiglie numerose dal terzo figlio in poi X per famiglie con soggetti con disabilità riconosciuta X in occasione del compleanno dei bambini con offerta gratuita al festeggiato di una bevanda/gadget aziendale		2
	28	Politiche dei prezzi per gli ospiti della struttura	Facoltativo (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione)	prevedere gadget o delle gratuità su alcuni servizi offerti all'ospite nel giorno del compleanno di uno dei bambini			<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	29		Facoltativo (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione)	informazioni sulla predisposizione di un' eventuale polizza annullamento/riduzione e della vacanza			<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
30		Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione)	offrire prezzi agevolati con gratuità per bambini nella fascia 0- 3 anni	X per le famiglie numerose dal terzo figlio in poi X per famiglie con soggetti con disabilità riconosciuta X In occasione del compleanno dei bambini con offerta gratuita al festeggiato di una bevanda/gadget aziendale		2	



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
COMUNICAZIONE	31	Attività di informazione, formazione e comunicazione sul tema delle politiche familiari	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	impegno per il titolare e/o i suoi collaboratori a partecipare almeno una volta all'anno a momenti informativi / formativi sulle tematiche familiari.	<input checked="" type="checkbox"/> convegni/seminari <input type="checkbox"/> altro....		2
	32		Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	informazioni alla famiglia, attraverso la distribuzione di materiale, delle varie offerte presenti sul territorio limitrofo che aderiscono al progetto "Family in Trentino", nell'ottica di sviluppare il concetto di "Distretto famiglia"	<input type="checkbox"/> infrastrutture Family <input type="checkbox"/> pittogrammi <input type="checkbox"/> altro		2
	33	Impegno per la famiglia	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	sottoscrizione dell'impegno a favore delle famiglie da parte del titolare, da esporre in luogo visibile			2
	34	Attività di informazione alle famiglie	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	strumenti di comunicazione, mirata alle famiglie, riferiti a iniziative, servizi e agevolazioni ad esse rivolte.	<input checked="" type="checkbox"/> sito internet aggiornato <input type="checkbox"/> pittogrammi <input type="checkbox"/> bollettini <input type="checkbox"/> newsletter <input type="checkbox"/> altro....		2
ACCESSIBILITA'	35	Azioni per rendere accessibile e sicuro l'accesso alla struttura (*)	Obbligatorio (per pernottamento / agriturismo, pernottamento e prima colazione, ristorazione e/o degustazione, fattorie didattiche)	adeguamento alle barriere architettoniche e deroghe strutturali	<input checked="" type="checkbox"/> completa accessibilità <input checked="" type="checkbox"/> visibilità ex Decreto ministeriale n. 236/89 <input checked="" type="checkbox"/> adattabilità superabile con strumenti provvisori		2

	Family in Trentino			
	Pag. 14 di 15	Attività agrituristiche	Rev. 0	

(*) specificare se la struttura è priva di barriere architettoniche o se sono state ottenute deroghe



Family in Trentino

Pag. 15 di 15

Attività agrituristiche

Rev. 0

luglio 2014

