

PROTOCOLLO D'INTESA PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO QUALITA'

Vista la determinazione dirigenziale del 23/5/2002, prot. n°187, con la quale è stato approvato dall'Azienda Autonoma Prov.le per l'Incremento Turistico, dall'Università di Palermo, dalle Associazioni di Categoria dell'intero comparto, dalle Associazioni Ambientaliste, dalle Associazioni dei Consumatori, dall'Ente Bilaterale Turismo, un protocollo d'intesa del "**Patto per un sistema di qualità integrato**" dal quale è scaturito l'accordo relativo alla stesura del presente protocollo, nonché dei Codici di autodisciplina e delle Regole della Qualità per singolo comparto;

Viste le relazioni, relative ai **tavoli tematici sulla ristorazione, sull'alberghiero, sull'extra-alberghiero, sull'agriturismo, su guide e corrieri, su pullman turistici, su agenzie di viaggio, su turismo nautico, pesca turismo e ittiturismo** svoltisi nei locali dell'Azienda tra giugno e settembre 2002 con i soggetti di cui alla predetta determinazione;

Tenuto conto della documentazione acquisita durante i suddetti incontri e Visti i risultati dell'attività d'indagine e di studio condotta dallo staff interno e dalla consulente esterna dell'Unità di Progetto dell'A.A.P.I.T. "Riqualificazione del Sistema Turistico Provinciale";

Si propone l'adesione al disposto degli articoli del presente Protocollo, nonché dell'Allegato A "Codice di Autodisciplina" e dell'Allegato B "Regole della Qualità", relativamente ai singoli comparti, quali parti integranti del presente Protocollo.

Articolo 1

Condivisione degli obiettivi e dei contenuti

I soggetti sottoscrittori condividono gli obiettivi principali ed i contenuti del Progetto Qualità di seguito riportati:

Obiettivi:

- a) Promuovere una maggiore sensibilità e rispetto delle norme sui contratti di lavoro, sull'igiene e sulla sicurezza;
- b) migliorare l'immagine, la qualità e le caratteristiche dell'offerta del comparto turistico provinciale anche attraverso processi di qualità integrata e qualità ambientale;
- c) adeguare le professionalità e creare nuove competenze nel settore turistico;
- d) premiare gli operatori più attenti alle esigenze del mercato, alla soddisfazione del cliente, alla tutela dell'ambiente e della salute.

Contenuti:

- ⇒ Definizione degli standard della qualità turistica (Codice di Autodisciplina degli operatori e Regole della Qualità);
- ⇒ Definizione dei percorsi di crescita, con particolare riferimento a specifici interventi formativi;
- ⇒ Azioni per la qualità integrata, la qualità ambientale e la promozione della tutela della salute del cliente.

Articolo 2

Promozione e diffusione

I soggetti sottoscrittori s'impegnano a completare ed integrare i contenuti del Codice di Autodisciplina e delle relative "Regole della qualità" proposte dall'A.A.P.I.T. di Palermo, rispettivamente allegati A e B parti integranti del presente protocollo, nonché a promuoverne la

diffusione, negli ambiti di attività di propria competenza, e l'adesione presso gli operatori del comparto.

Articolo 3

Comitato di Gestione, Garanzia e Controllo e sezioni operative

I soggetti sottoscrittori s'impegnano a contribuire alla concreta attuazione del Progetto Qualità attraverso la costituzione di un "Comitato di Gestione, Garanzia e Controllo", e relative sezioni operative, già previsto all'art. 7 (art. 4 per le Guide e Corrieri) dei Codici di Autodisciplina nell'Allegato A, con i compiti di:

- individuare metodi di controllo e procedere alla verifica del rispetto di quanto previsto nei codici di autodisciplina relativamente all'art. 2 "qualità sul lavoro", all'art. 3 "qualità per l'igiene e la sicurezza" e all'art. 4 "qualità ambientale";
- definire le regole ed i percorsi di crescita per gli aderenti al progetto del comparto, tenendo conto delle indicazioni provenienti sia dagli stessi operatori, sia da quelle espresse dalla clientela attraverso le carte commento appositamente predisposte dall'A.A.P.I.T. di Palermo;
- definire, in collaborazione con altre istituzioni, il percorso ed i contenuti del progetto per l'attuazione della Qualità integrata, della Qualità ambientale, nonché azioni precise finalizzate alla promozione della tutela della salute del consumatore.

Alle singole sezioni del Comitato spetterà di :

- definire le strategie e le scelte operative per singolo comparto;
- decidere sulle controversie sorte in caso di reclami come previsto nell'art. 8 dei relativi codici di autodisciplina (art. 5 per le Guide e Corrieri).

Articolo 4

Composizione del Comitato

Il Comitato, di cui all'art. 3 è composto:

- dal dirigente dell'A.A.P.I.T. di Palermo responsabile del Progetto, dott. Saverio Panzica;
- dal Presidente del Corso di Laurea in Economia e Gestione dei Servizi Turistici, prof. Francesco Andria, dell'Università di Palermo;
- dall'EBTS, nella persona del
- da tutti i rappresentanti espressi dalle associazioni dei consumatori, nella/e persona/e di
- da tutti i rappresentanti espressi dalle associazioni ambientaliste, nella/e persona/e di
- da un responsabile dell'Ufficio Educazione e Promozione della Salute dell'Ospedale Vincenzo Cervello di Palermo, nella persona del dott. Salvo Siciliano;
- dal rappresentante per ogni Associazione di categoria:
 - Albergatori, nella persona di
 - Extra-alberghiero, nella persona di ...
 - Agriturismo, nella persona di.....
 - Agenzie di Viaggio, nella persona di.....
 - Ristorazione, nella persona di
 - Guide e Corrieri, nella persona di
 - Pullman turistici, nella persona di.....
 - Turismo nautico, nella persona di.....
 - Pescaturismo ed ittiturismo, nella persona di.....

Il Comitato è formato altresì da 9 sezioni distinte, in relazione ai singoli comparti, così composto:

- dal dirigente dell'A.A.P.I.T. di Palermo responsabile del Progetto, dott. Saverio Panzica;
- dall'EBTS, nella persona del
- dal Presidente del Corso di Laurea in Economia e Gestione dei Servizi Turistici, prof. Francesco Andria, dell'Università di Palermo;
- da un rappresentante espresso dalle associazioni dei consumatori, nella persona di, titolare designato o di un suo delegato;
- da un rappresentante espresso dalle associazioni ambientaliste, nella persona di, titolare designato o da un suo delegato;
- da minimo due rappresentanti di ogni singolo comparto, espressi dalle relative associazioni di categoria, nelle persone di titolari designati o da loro delegati;

Alle riunioni del Comitato e delle relative sezioni, potranno essere invitati esperti di settore individuati dagli stessi e/o dal dirigente dell'A.A.P.I.T., responsabile del progetto.

Articolo 5

Funzionamento del Comitato di Garanzia e Controllo

Il Comitato, convocato dall'A.A.P.I.T. di Palermo, si riunirà in forma plenaria almeno 4 volte l'anno. Le singole sezioni si riuniranno ogni qual volta ne venga fatta specifica richiesta da parte dei singoli componenti.

Le decisioni adottate dal Comitato saranno ritenute valide qualunque sia il numero dei componenti presenti. Per quanto riguarda le singole sezioni operative, le decisioni adottate saranno ritenute valide qualunque sia il numero dei componenti presenti, purché presente il rappresentante della categoria interessata o un suo delegato.

Visto, approvato e sottoscritto.

Per l'Azienda Autonoma Provinciale per l'Incremento Turistico

Il Dirigente
Saverio Panzica

Per le Associazioni di categoria

Per l'Università di Palermo - Economia e Gestione dei Servizi Turistici

Il Presidente
Francesco Andria

Per le Associazioni Ambientaliste
Per le Associazioni dei Consumatori
Per l'Ente Bilaterale Turismo
Il Presidente

Per l'Ufficio Educazione e Promozione della Salute dell'Ospedale V. Cervello di Palermo