



Comune di **Ravenna**

Area Sviluppo Economico, Turismo e Sport  
Servizio Sportello Unico per le Attività produttive ed Economiche  
Ufficio di Staff

**BANDO PER L'ASSEGNAZIONE TEMPORANEA DI UNA CONCESSIONE DEMANIALE MARITTIMA PER LA REALIZZAZIONE DI UNA SPIAGGIA ATTREZZATA E ORGANIZZATA PER L'ACCOGLIENZA IN VIA ESCLUSIVA DI PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE, SENSORIALI, INTELLETTIVE E LORO ACCOMPAGNATORI**

**Codice Unico di Progetto C.U.P. E79G22000530007 – “In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me”**

**Premessa**

Il Comune di Ravenna, titolare della funzione amministrativa per il rilascio, rinnovo e ogni altra variazione inerente le concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative ricadenti nel territorio comunale, ai sensi dell'art. 3 c. 3 lett. a) della L.R. n. 9 del 31/5/2002 e s.m.i. “*Disciplina dell'esercizio delle funzioni amministrative in materia di demanio marittimo e di zone di mare territoriale*” e in esecuzione della deliberazione della Giunta comunale p.v. n. 568 del 6/12/2022 ad oggetto *Concessione demaniale marittima per la realizzazione di una spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza in via esclusiva di persone con disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori. Accordo di partenariato per la realizzazione del progetto “In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me” e della Determinazione dirigenziale n. 211/2023 P.G. n. 27750/2023, ad oggetto “Approvazione del bando per l'assegnazione temporanea di una concessione demaniale marittima per la realizzazione di una spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza in via esclusiva di persone con gravi disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori. Accertamento contributo regionale”, intende assegnare, con procedura comparativa ad evidenza pubblica, una concessione demaniale marittima per la realizzazione di una spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza in via esclusiva di persone con disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori, in conformità a quanto previsto dal Piano dell'Arenile approvato con delibera di C.C. n. 40441/52 nella seduta del 17/3/2016 e modificato con Delibera di C.C. n. 19509/8 nella seduta del 29/1/2019.*

L'uso di tale bene sarà regolato dall'atto di concessione, dallo strumento urbanistico vigente (RUE - Piano dell'arenile), nonché dalle norme del Codice della Navigazione e dal relativo Regolamento di Esecuzione approvato con D.P.R. n. 328 del 15/2/1952, dalla L.R. n. 9/2002, dalle altre norme che disciplinano l'utilizzo dei beni demaniali marittimi e dalle vigenti ordinanze marittime.

Non rientrando la presente procedura nell'ambito di applicazione del Codice dei contratti pubblici di cui al D. Lgs 18/4/2016, n. 50, eventuali richiami al D. Lgs n. 50/2016 devono essere intesi con esclusivo riferimento agli articoli espressamente richiamati.

Il RUE - Piano dell'Arenile approvato con delibera di C.C. n. 40441/52 nella seduta del 17/3/2016 e modificato con Delibera di C.C. n. 19509/8 nella seduta del 29/1/2019, è consultabile a questo indirizzo web: <http://rup.comune.ra.it/RUE/Piano-Arenile>

Viale Berlinguer, 30 - 48124 Ravenna | 0544 482032 - 482051 | [sviluppoeconomico@comune.ra.it](mailto:sviluppoeconomico@comune.ra.it)



## ART. 1 FINALITÀ

L'obiettivo prioritario della presente procedura è quello di realizzare una spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza in via esclusiva di persone con disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori, al fine di dare attuazione al Piano dell'arenile e sviluppare un programma di gestione del medesimo, nell'obiettivo della miglior qualificazione dell'offerta turistico-ricreativa e della soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti, mediante un'organizzazione della spiaggia tendente ad un livello qualitativamente ottimale, in relazione alla propria conformazione strutturale e funzionale, nonché al numero degli utilizzatori.

La gestione dei beni demaniali marittimi si ispira ai principi dello sviluppo sostenibile e della salvaguardia delle risorse del territorio, pertanto sono consentite solo utilizzazioni che non compromettano le risorse ambientali, la fruibilità dei beni demaniali marittimi e che siano compatibili con le caratteristiche e le finalità primarie del bene demaniale stesso, in conformità alla normativa legislativa e codicistica vigente e nel rispetto delle peculiarità ambientali dei luoghi e della località.

## ART. 2 OGGETTO

La concessione demaniale che si intende rilasciare riguarda un'area ubicata sul litorale del comune di Ravenna in località Punta Marina Terme, Via Arenile Demaniale, individuata nella Tavola P.1.13 dell'Elaborato Prescrittivo del Piano dell'Arenile tra lo stabilimento balneare "Chicco" e l'area in cui sarà insediato il Centro Operativo di Salvataggio.

La realizzazione dell'area polivalente destinata ad attività rivolte a persone con disabilità e loro accompagnatori rientra nell'ambito del progetto "unico e unito" *In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me*, per il quale la Regione Emilia-Romagna ha ottenuto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministero per le disabilità, l'approvazione del progetto e l'assegnazione del finanziamento di cui al successivo art. 6, a valere sul Fondo per l'inclusione delle persone con disabilità ex art. 34 c. 2-bis del D.L. n. 41/2021 e s.m.i.. Il Comune di Ravenna è partner di questo progetto assieme agli altri Comuni della costa emiliano-romagnola, a CERPA Italia Onlus e ad APT Servizi s.r.l..

In dettaglio l'area oggetto del presente bando è disciplinata agli artt. 25 e 37 dell'Elaborato prescrittivo del Piano dell'Arenile: N.T.A., tavole degli Elementi del Piano e risulta avere una superficie complessiva di pubblico demanio marittimo di mq 2.880,00 (fronte mare m 36,00, profondità m 80,00). La Tavola P.1.13 Elementi del piano, la Tavola dei Vincoli e degli Habitat G.1.06, la Tavola A.1.13 Analisi delle componenti territoriali del Piano dell'Arenile, la Planimetria dell'area in concessione, la Relazione fotografica e le Prescrizioni tecniche sono allegati al presente Bando quale **Allegato 1**.

Si rende noto che con deliberazione di Giunta comunale p.v. n. 525 del 28/9/2021 il Comune di Ravenna ha approvato il progetto definitivo in sola linea tecnica della *Riqualificazione accessibilità e aree retrostanti agli stabilimenti balneari dei Lidi del Comune di Ravenna 2° Stralcio (Casalborsetti, Punta Marina, Lido Adriano, Lido di Classe)*, pertanto il progetto di realizzazione della spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza di persone con disabilità dovrà risultare coerente con il succitato progetto di riqualificazione.

Per partecipare alla procedura, quindi prima della presentazione della domanda, il legale rappresentante dell'ente candidato o un dipendente da questi delegato deve, a pena di esclusione, prendere visione dello stato dei luoghi e dell'area oggetto di concessione mediante sopralluogo concordato con l'Ufficio Demanio del Comune di Ravenna ([demanio@comune.ravenna.it](mailto:demanio@comune.ravenna.it) Tel. 0544 482880-2575).

Nell'area demaniale che si affida in concessione qualsiasi intervento dovrà rispettare gli strumenti urbanistici comunali vigenti e/o adottati e tutti i vincoli di carattere urbanistico, paesaggistico e ambientale vigenti, le norme che disciplinano la visitabilità degli stabilimenti balneari e l'accesso e la fruizione del mare e della costa da parte delle persone con disabilità e, in particolare, la L. n.

13/89, il D.M. n. 236/1989, la L. n. 18/2009, la L.R. n. 20/2018 e la deliberazione di Consiglio comunale p.v. n. 141 del 30/7/2019 ad oggetto "*Atto di indirizzo per la piena applicazione della legge sulle barriere architettoniche nelle abitazioni domestiche*". La progettazione, realizzazione e gestione della spiaggia attrezzata dovranno minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente naturale e paesaggistico circostante, al fine di garantirne la conservazione e un corretto inserimento paesaggistico dell'intervento.

### **ART. 3 DURATA DEL RAPPORTO CONCESSORIO**

La concessione avrà la durata di anni 20, ai sensi dell'art. 03 c. 4-bis del D.L. n. 400/93, in considerazione dell'entità e della rilevanza economica delle opere da realizzare.

Sono fatte salve:

- le possibilità di revoca e di decadenza previste rispettivamente agli artt. 42, cc. 2 e 47 del Codice della Navigazione,
- eventuali proroghe consentite da leggi statali o regionali.

La scadenza della concessione è regolata dall'art. 49 del Codice della Navigazione e dall'art. 31 del D.P.R. n. 328/1952.

### **ART. 4 SOGGETTI RICHIEDENTI**

Possono concorrere all'assegnazione della concessione gli Enti del Terzo Settore di cui agli artt. 4 e 5 del D. Lgs 3/7/2017, n. 117 (Codice del terzo settore), partecipanti in forma singola o in Associazione Temporanea di Scopo costituita o costituenda, iscritti nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), il cui Atto costitutivo e/o Statuto preveda il perseguimento di finalità e/o lo svolgimento di attività coerenti con l'oggetto del Bando. Nelle more dell'operatività del RUNTS il requisito deve intendersi soddisfatto da parte degli Enti attraverso la loro iscrizione a uno dei registri attualmente previsti dalle normative di settore; sono ammessi altresì gli Enti che risultano in corso di iscrizione presso uno dei suddetti registri al momento della presentazione della propria candidatura.

I richiedenti, a pena di esclusione, devono risultare essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) non trovarsi in alcuna delle condizioni di incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione previste all'art. 80 del Codice dei contratti pubblici approvato con D. Lgs n. 50/2016 e ss.mm.ii.,
- b) non essere stati destinatari di atto di decadenza a seguito di dichiarazione mendace negli ultimi due anni, ai sensi dell'art. 75 c. 1-bis del D.P.R. n. 445/2000,
- c) essere in regola con il pagamento di canoni relativi ad altre eventuali concessioni demaniali marittime, imposte regionali sulle concessioni dei beni del demanio dello Stato e sanzioni amministrative per violazioni agli artt. 1161 e 1164 del Codice della navigazione.

I candidati attestano il possesso dei requisiti sopra specificati mediante dichiarazione sostitutiva resa in conformità alle previsioni degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000 e nella consapevolezza delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del medesimo D.P.R. n. 445/2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci.

In sede di partecipazione i concorrenti potranno rendere la dichiarazione contestualmente alla domanda mediante il modulo allegato al presente Bando di cui al successivo art. 10.

### **ART. 5 CANONE CONCESSORIO E IMPOSTA REGIONALE SULLE CONCESSIONI**

La concessione è soggetta al pagamento del canone concessorio annuale da corrisponderci in via anticipata e dell'imposta regionale sulle concessioni dei beni del demanio dello Stato nelle misure rispettivamente stabilite dall'art. 03 c. 1 lett. d) del D.L. n. 400 del 5/10/1993 (convertito dall'art. 1 c. 1 della L. n. 494/93) e s.m.i. e dall'art. 9 della L.R. n. 9/2002 e s.m.i.. Poiché la concessione verrà rilasciata per fine di pubblico interesse, l'importo annuo del canone dovuto quale corrispettivo

dell'utilizzazione dell'area demaniale marittima verrà ridotto in misura pari al 90%, fermo restando l'importo minimo annuo di Euro 3.377,50, di cui all'art. 100 c. 4 del D.L. n. 104/2020 e alla Circolare del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili n. 2, adottata il 30/12/2022.

In particolare, il canone annuo dovuto dall'assegnatario sarà aggiornato annualmente secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 251, della L. n. 296 del 27/12/2006 (legge finanziaria 2007) e successive modifiche e integrazioni e dalla D.G.R. n. 1078 del 27/7/2009.

#### **ART. 6 CONTRIBUTO PROGETTO "IN EMILIA-ROMAGNA C'È UNA VACANZA PER ME"**

La spiaggia attrezzata che sarà realizzata dal concessionario individuato mediante il presente Bando rientra nell'ambito del progetto *In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me* di cui al precedente art. 2 e dovrà essere realizzata entro il 4/2/2024, salvo eventuale proroga di sei mesi concessa dalla Regione Emilia-Romagna.

In esecuzione della D.G.R. n. 1826/2022 il concessionario beneficerà di un contributo di € 135.000,00 per la copertura dei costi connessi alla realizzazione di una struttura attrezzata a servizio della balneazione per persone con disabilità e della gestione della struttura per il primo anno di attività, come di seguito indicato:

- **azione a)** per complessivi € 120.000,00, così articolata:

**a1)** realizzazione di una struttura attrezzata a servizio della balneazione per persone con disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori,

**a2)** acquisto di attrezzature, ausili e strumenti per l'accessibilità e l'autonomia personale,

- **azione b)** per complessivi € 15.000,00, così articolata:

**b1)** iniziative di comunicazione e promozione nel primo anno di attività

**b2)** formazione degli operatori del turismo nel primo anno di attività.

Tutte le attività di comunicazione e promozione, comprese la documentazione informativa ed eventuali pubblicazioni nei siti internet, dovranno riportare l'**emblema della Repubblica con la dicitura "Progetto realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei ministri – Ministro per le disabilità"**.

Il contributo di cui al presente Bando, essendo erogato ad un ente del terzo settore, la cui attività è orientata al perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, non configura un Aiuto di Stato ai sensi dell'art. 107 paragrafo 1 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea. Per quanto sopra, non occorre procedere alla registrazione del contributo nel Registro Nazionale Aiuti di Stato di cui al D.M. 31/5/2017, n. 115, fermi restando tutti gli ulteriori obblighi di trasparenza e pubblicità previsti a carico del Comune di Ravenna dagli artt. 26 e 27 del D. Lgs n. 33/2013 e a carico del beneficiario dall'art. 1, cc. 125-125-bis della L. n. 124/2017.

Le attività non potranno essere in ogni caso ammesse al finanziamento laddove gli interventi previsti abbiano usufruito o usufruiscano di altri finanziamenti o benefici economici di qualsiasi tipo di carattere europeo, nazionale, regionale e locale.

Il contributo sarà erogato solo previa verifica circa l'insussistenza di situazione debitoria o contenziosa nei confronti del Comune di Ravenna.

Le risorse necessarie per l'erogazione del contributo sono stanziare al Cap. 52490 "Trasferimenti in conto capitale del Servizio SUAP Demanio marittimo" Art. 697 "Contributi in c/capitale a istituzioni sociali private" del Bilancio del Comune di Ravenna 2022–2024, annualità 2023 (prenotazione di impegno di spesa n. 2023/80063/0 R).

Per l'individuazione dei costi ammissibili e non ammissibili si rinvia a quanto indicato all'art. 5 dell'Accordo di partenariato allegato alla D.G.R. n. 1826/2022 sopra richiamata. Per essere considerati ammissibili i costi devono riferirsi temporalmente al periodo ricompreso tra la data di avvio attività, che coincide con la data dell'atto di concessione del contributo e la data di



conclusione del progetto sopra riportata. Entro tale termine massimo vanno effettuate tutte le spese collegate alla realizzazione del progetto, oggetto di rendicontazione.

L'erogazione del contributo è subordinata all'invio al Comune, entro 30 giorni dalla scadenza del termine di chiusura del progetto, di specifica richiesta di liquidazione del contributo come da facsimile predisposto dal Comune, previa verifiche positive in ordine alla corrispondenza di quanto realizzato con il progetto presentato, alla regolarità contributiva e all'assenza di situazione debitoria e contenziosa nei confronti del Comune di Ravenna.

Alla richiesta di liquidazione occorre allegare la seguente documentazione, debitamente firmata:

- rendicontazione redatta per categorie e per relative voci di spesa in coerenza con l'impostazione del piano finanziario presentato in sede progettuale,
- copia della documentazione delle spese effettivamente sostenute, riconducibili al piano finanziario, pertinenti e imputabili all'iniziativa oggetto del contributo, intestata al soggetto beneficiario del finanziamento e riportante il Codice Unico di Progetto attribuito dalla Regione per Realizzazione progetto sul turismo accessibile CUP E79G22000530007,
- copia dei relativi documenti/giustificativi di pagamento delle spese sostenute,
- dichiarazione di regolarità e congruità delle spese effettivamente sostenute nell'ambito Progetto,
- relazione delle attività progettuali realizzate in coerenza con il Piano Esecutivo di cui alla D.G.R. n. 1826/2022,
- copia del materiale promozionale e pubblicitario inerente il progetto, riportante l'emblema della Repubblica e la dicitura "*Progetto realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei ministri – Ministro per le disabilità*".

Le spese sostenute dovranno essere dimostrate mediante la presentazione delle copie delle fatture quietanzate, ex art. 6 della L. 13/8/2010, n. 136, attraverso bonifico bancario o altro strumento comunque idoneo ad assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari (ricevuta bancaria – Ri.ba.).

È disposta la revoca del contributo assegnato, con recupero delle somme eventualmente versate:

- nel caso in cui venga accertato un utilizzo del contributo non conforme all'articolo 34 del D.L. n. 41/2021,
- in caso di accertamento dell'insussistenza o della perdita dei requisiti di ammissibilità,
- nel caso sia dato esito negativo al controllo amministrativo-contabile della documentazione prodotta ai fini della rendicontazione da parte della Regione.

La revoca del contributo concesso comporta la restituzione dello stesso maggiorato degli interessi legali e rivalutato sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, dal momento dell'erogazione al momento della restituzione.

## **ART. 7 CRITERI DI VALUTAZIONE**

L'assegnazione avverrà a favore del soggetto che offra le maggiori garanzie di proficua utilizzazione della concessione per un uso che risponda ad un più rilevante interesse pubblico (art. 37 Cod. Nav.), tenendo anche conto, in particolare, della destinazione del bene demaniale in rapporto con gli interessi della collettività e dell'offerta complessiva di servizi finalizzati alla pubblica fruizione ed alla qualità dell'offerta turistico ricreativa, in coerenza con il progetto regionale di cui all'art. 6.

La concessione verrà assentita con le procedure definite dalle direttive regionali approvate con D.C.R. n. 468 del 6/3/2003 e nel caso di concorrenza di più domande è preferita la proposta che meglio risponda qualitativamente e quantitativamente ai seguenti parametri di valutazione:

### **I. Eco-compatibilità del progetto di realizzazione della spiaggia attrezzata: max 30 punti, così ripartiti:**

- a) qualità delle soluzioni proposte per garantire la fruizione della spiaggia e l'accesso al mare da parte di persone con disabilità e loro accompagnatori (passerella, piazzole, ausili e attrezzature specifiche per la mobilità e la balneazione, punti ombra, lettini specifici, colonnine per l'energia elettrica e l'acqua, servizi igienici, docce, spogliatoio, cabine, accessibili all'utenza, ecc...) punti 10,
- b) qualità e soluzioni architettoniche del progetto (composizione, ecosostenibilità, carattere estetico e design, oltre a quanto già previsto dalla normativa vigente) punti 5,
- c) efficientamento energetico (tecnologie e metodologie volte a favorire il risparmio energetico e idrico e l'utilizzo di fonti energetiche alternative, oltre a quanto già previsto dalla normativa vigente) punti 5,
- d) qualità dell'inserimento della proposta nel contesto ambientale (organizzazione degli spazi, valorizzazione del contesto di intervento, armonizzazione ed integrazione dell'intervento con il contesto ambientale) punti 5,
- e) individuazione dei materiali da utilizzare (resistenza, durabilità, qualità estetica ed inserimento nel contesto), costi di gestione e manutenzione punti 5;

## II. **Organizzazione e gestione della spiaggia attrezzata: max 50 punti, così ripartiti:**

- a) tipologia di servizi offerti e modalità di organizzazione dei medesimi (presidi igienico-sanitari, pulizia e manutenzione, tipologie di servizi fruibili da parte delle categorie deboli o svantaggiate oltre lo standard minimo obbligatorio per legge, ecc..., modalità informative e di comunicazione in generale, nonché a coloro con problemi sensoriali e cognitivi) punti 20,
- b) struttura organizzativa adottata (numero di addetti, qualifica professionale ed esperienza del personale impiegato, corsi di formazione e aggiornamento del personale) punti 15,
- c) collaborazioni con i centri disabili del territorio per l'organizzazione di attività estive sulla spiaggia punti 15;

## III. **Precedente esperienza in servizio analogo rappresentata mediante una sintetica scheda nella quale venga indicato il tipo di attività, la localizzazione, il numero e la tipologia degli utenti, il periodo e la durata. Tale scheda rappresentativa sarà valutata con riferimento all'analogia della precedente esperienza rispetto all'oggetto del presente Bando (gestione di spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza di persone con disabilità): max 20 punti.**

L'assegnazione sarà effettuata in favore del concorrente che avrà conseguito complessivamente il punteggio più elevato ed avrà luogo anche in caso di una sola domanda valida e idonea. Il Comune si riserva in ogni caso la facoltà di non procedere all'assegnazione della concessione qualora nessuna proposta raggiunga il punteggio minimo di 60 punti complessivi. In caso di parità di punteggio tra più istanti si procederà, tra questi, a licitazione privata in rialzo sul canone concessorio di cui al precedente art. 5, così come previsto all'art. 37 c. 3 del Codice della Navigazione.

## **ART. 8 GARANZIA**

Ai sensi dell'art. 17 del D.P.R. n. 328 del 15/2/1952, a garanzia dell'osservanza degli obblighi assunti con l'atto di concessione, il concessionario dovrà costituire, prima del rilascio dell'atto concessorio, idonea **garanzia definitiva per un importo pari a due annualità del canone**, mediante deposito cauzionale o fideiussione, con le modalità previste all'art. 1 della L. n. 348/1982, il cui beneficiario sia individuato congiuntamente nei seguenti soggetti: Agenzia del Demanio, Regione Emilia-Romagna e Comune di Ravenna, ovvero attestare l'adesione ad una garanzia collettiva rilasciata in favore dell'associazione di operatori balneari a cui aderisce. La fideiussione, cointestata allo Stato, alla Regione Emilia-Romagna e al Comune, sarà rilasciata a garanzia

dell'osservanza degli obblighi derivanti dalla concessione, che si concretizzano, in via esemplificativa e non esaustiva, per lo Stato nella garanzia del versamento dei canoni o nella garanzia di poter provvedere d'ufficio alla eventuale remissione dei luoghi in pristino stato allo scadere della concessione qualora non vi provveda il concessionario, per la Regione o il Comune con riguardo alle modalità di esercizio delle attività oggetto della concessione, così come stabilito con Circolare del Ministero dei trasporti e della navigazione n. 102 del 6/7/2000. La fideiussione dovrà contenere le seguenti condizioni particolari:

- I. *la garanzia è prestata in relazione ad ogni obbligo derivante al Concessionario dalla concessione demaniale marittima anche per inadempienze verificatesi prima del periodo di validità della polizza, purché l'Amministrazione ne abbia avuto notizia durante la validità della polizza stessa;*
- II. *la garanzia resta valida fino a dichiarazione di svincolo da parte dell'Amministrazione;*
- III. *l'intendimento, da parte del fideiussore, di non procedere al rinnovo della fideiussione al contraente alla sua scadenza o di procedere alla sua revoca, sia comunicato all'Amministrazione in tempo utile per consentire la costituzione, da parte del Concessionario, di garanzia reale;*
- IV. *il mancato o ritardato pagamento del premio o di supplementi del premio, non è opponibile all'Amministrazione ai fini della validità della garanzia;*
- V. *il fideiussore provveda al pagamento dell'intera somma garantita, a semplice richiesta scritta da parte dell'Amministrazione;*
- VI. *il fideiussore rinunci al beneficio della preventiva escussione di cui al 2° comma dell'art. 1944 del Codice Civile.*

In caso di inadempienza l'amministrazione potrà incamerare, in tutto o in parte, la cauzione, oppure rivalersi su di essa per il soddisfacimento di crediti o per il rimborso di spese, anche nel caso in cui l'amministrazione non si avvalga della facoltà di dichiarare la decadenza della concessione, restando il concessionario tenuto a reintegrare la garanzia prestata.

## **ART. 9 OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**

Il concessionario assume inoltre a proprio carico i seguenti ulteriori obblighi:

1. rispettare le previsioni del progetto *In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me* di cui all'art. 6;
2. realizzazione della spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza di persone con disabilità entro il 5/2/2024, salvo proroga di cui all'art. 6;
3. avvio dell'attività di accoglienza di persone con disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori entro la stagione balneare 2024,
4. realizzazione e collegamento degli impianti tecnologici alla rete pubblica (fognatura bianca e nera, ecc...),
5. indicazione del soggetto che eseguirà i lavori di realizzazione della spiaggia attrezzata (concessionario o terzo),
6. presentazione, prima del rilascio della concessione, della domanda di concessione demaniale marittima, redatta sul modello D1 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti,
7. rispettare le previsioni del progetto di *Riqualificazione accessibilità e aree retrostanti agli stabilimenti balneari dei Lidi del Comune di Ravenna 2° Stralcio (Casalborsetti, Punta Marina, Lido Adriano, Lido di Classe)* di cui all'art. 2,

8. impegnarsi a vigilare sugli allestimenti predisposti in relazione al servizio sollevando il Comune da qualsiasi responsabilità in ordine a furti e/o danni che dovessero verificarsi durante il periodo di validità della concessione;
9. garantire tutti gli adempimenti necessari al buon andamento della gestione e assumere gli oneri derivanti dalla copertura per responsabilità civile verso terzi, prestatori di lavoro o volontari,
10. garantire la piena e scrupolosa applicazione di tutte le norme di sicurezza, legislative, regolamentari, di buona tecnica, nonché dettate dall'esperienza e dalla prudenza, per tutto il periodo di durata della concessione;
11. attuare le prescrizioni minime per i servizi di salvataggio e di primo soccorso, mediante assistenti ai bagnanti in possesso di abilitazioni e qualifiche professionali, mezzi ed attrezzature idonee per il salvamento,
12. attuare le prescrizioni per la sicurezza dei clienti e del personale impiegato per quanto attiene alla struttura, le attrezzature, la spiaggia, lo specchio acqueo antistante l'area concessionata, gli impianti ed i servizi offerti,
13. assicurare la pulizia dell'area demaniale, la rimozione/segnalazione degli eventuali pericoli a tutela della sicurezza degli ospiti e del personale impiegato per quanto attiene alla struttura, alle attrezzature, la spiaggia, lo specchio acqueo antistante l'area concessionata, gli impianti ed i servizi offerti e tutte le incombenze indicate nelle apposite ordinanze,
14. attuare le prescrizioni minime per la manutenzione dell'arenile, delle infrastrutture, degli arredi e delle attrezzature e consentire il libero e gratuito accesso e transito all'area concessionata per il raggiungimento della battigia,
15. assumere gli oneri derivanti dal rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni normative e contrattuali in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale, di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ivi compresi gli standard sociali minimi di cui al D.M. 6/6/2012 in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro dignitose lungo l'intera catena di fornitura,
16. essere in regola con le prescrizioni normative relative all'impiego di volontari di cui all'art. 18 del D. Lgs n. 117/2017,
17. osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori l'art. 2, c. 7, punto 14 dello Statuto del Comune di Ravenna, che recita:

*"assicurare il rispetto:*

*- della XII Disposizione transitoria e finale della Costituzione della Repubblica Italiana, che al primo comma, stabilisce: "È vietata la riorganizzazione, sotto qualsiasi forma, del disciolto partito fascista";*

*- della Convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale (New York – 7.03.1966);*

*- dei principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea del 12.12.2007 con particolare riferimento art. 21;*

*nonché delle norme attuative delle suddette disposizioni e convenzioni. ”;*

18. di osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con D.P.R. n. 62/2013 e dal Codice di comportamento del personale del Comune di Ravenna, approvato con D.G.C. n. 32/12760 del 28/1/2014, pubblicati al seguente indirizzo web: <http://www.comune.ra.it/Amministrazione-Trasparente/Disposizioni-general/Atti-general/Codice-disciplinare-e-codice-di-comportamento/Codice-di-comportamento-nazionale-e-Codice-di-comportamento-del-Comune-di-Ravenna;>
19. garantire il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati sensibili e di protezione dei dati personali acquisiti durante la gestione,
20. assumere gli oneri derivanti dal rispetto della normativa vigente in materia ambientale, ivi compreso il corretto conferimento dei rifiuti, per le successive attività di recupero/smaltimento dei medesimi,

21. provvedere al pagamento della tassa sui rifiuti,
22. sostenere tutte le spese dipendenti dalla domanda di concessione, le imposte, le tasse, i canoni, i diritti ed ogni altro onere fiscale vigenti al momento della sottoscrizione dell'atto.

#### ART. 10. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Per partecipare alla procedura i concorrenti dovranno far pervenire esclusivamente all'Ufficio Archivio e Protocollo Piazza del Popolo n. 1 – 48121 Ravenna, entro e non oltre il giorno 13/3/2023 alle ore 12,30 e a pena di esclusione, la domanda di partecipazione in apposito plico esclusivamente in uno dei seguenti modi:

- consegna diretta a mano o tramite terzi al suddetto ufficio nelle seguenti giornate ed orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 ed il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00;
- consegna tramite servizio postale.

Resta inteso che il recapito del plico rimane ad esclusivo rischio del mittente ove, per qualsiasi motivo, il plico stesso non giungesse alla destinazione sopra indicata in tempo utile. **Non saranno considerate valide le domande che perverranno al succitato Ufficio oltre il termine sopra indicato:** farà fede della data e ora di arrivo esclusivamente la ricevuta dell'Ufficio Archivio e Protocollo.

Il plico, a pena di esclusione, dovrà rispettare tutte le indicazioni tassative di seguito descritte:

- essere non trasparente,
- essere chiuso e adeguatamente sigillato con nastro adesivo o ceralacca e controfirmato sui lembi di chiusura,
- riportare in modo ben visibile, oltre all'indirizzo del Comune ed agli estremi del mittente, la seguente dicitura: **"Bando per l'assegnazione temporanea di una concessione demaniale marittima per la realizzazione di una spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza in via esclusiva di persone con disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori"**.
- contenere al proprio interno due buste, contraddistinte rispettivamente con le lettere "A" e "B", che dovranno essere chiuse e adeguatamente sigillate con nastro adesivo o ceralacca e controfirmate sui lembi di chiusura, recanti la denominazione e l'indirizzo del mittente oltre alle diciture "BUSTA A - DOCUMENTAZIONE" e "BUSTA B – OFFERTA TECNICA".

La busta "A", recante la scritta esterna **"BUSTA A - DOCUMENTAZIONE"**, dovrà contenere la seguente documentazione amministrativa:

- 1) **domanda di partecipazione** di cui all'**Allegato 2** (esente bollo ai sensi dell'art. 82 c. 5 del D. Lgs n. 117/2017), indicante le generalità del concorrente e del legale rappresentante, datata e sottoscritta dal legale rappresentante o da altro soggetto munito di poteri di rappresentanza (da dimostrare allegando idonea documentazione);
- 2) copia dell'**atto costitutivo** e dello **statuto** dell'ente;
- 3) **attestazione di avvenuto sopralluogo** rilasciata dall'Ufficio Demanio;
- 4) **domanda di concessione demaniale marittima redatta sul modello D1 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**, completa del C.D. contenente il file generato dall'applicativo Do.Ri.;
- 5) **Codice etico** dell'imprenditore balneare di cui all'**Allegato 3**, sottoscritto dal legale Rappresentante o da altro soggetto munito di poteri di rappresentanza.

Il mancato inserimento nella busta "A" dei documenti di cui ai punti 1), 2), 3), 4), 5) con le indicazioni contenute nei suddetti punti, comporta l'esclusione dalla procedura.

La busta "B", recante la scritta esterna **"BUSTA B - OFFERTA TECNICA"**, dovrà contenere la seguente documentazione tecnica:



- a) **Progetto di realizzazione di una spiaggia attrezzata a servizio della balneazione per persone con disabilità**, tale da consentire la valutazione degli elementi di eco-compatibilità del progetto di realizzazione della spiaggia attrezzata elencati al precedente art. 7-I. Il progetto e il relativo Piano finanziario dovranno descrivere e quantificare le voci di costo riconducibili alle azioni a1) e a2), come previsto al precedente art. 6.
- b) **Progetto di gestione della spiaggia**, tale da consentire la valutazione degli elementi di organizzazione e gestione della spiaggia attrezzata elencati al precedente art. 7-II. Il progetto e il relativo Piano finanziario, con riferimento al primo anno di gestione, dovranno descrivere e quantificare le voci di costo riconducibili alle azioni b1) e b2), come previsto al precedente art. 6.
- c) **Scheda sintetica relativa a precedenti esperienze in servizio analogo** riportante il tipo di attività (gestione di spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza di persone con disabilità), la localizzazione e il periodo, come previsto al precedente art. 7-III.
- d) **Asseverazione** a firma di un tecnico abilitato di conformità del progetto al Piano dell'arenile e alle vigenti disposizioni di legge.

La documentazione di cui ai sopraelencati punti a)-c) deve essere firmata da un professionista abilitato e iscritto all'albo professionale e dal legale Rappresentante o da un procuratore del candidato.

Il mancato inserimento nella busta "B" dei documenti di cui ai punti a), b), c), d), con le indicazioni contenute nei suddetti punti, comporta l'esclusione dalla procedura.

#### **ART. 11 ESPLETAMENTO DELLA GARA E DISPOSIZIONI VARIE**

Per la valutazione delle offerte, successivamente al termine per la presentazione delle domande di partecipazione, verrà nominata una apposita Commissione di valutazione che, verificata l'integrità e la correttezza formale dei plichi pervenuti entro il termine perentorio di scadenza di cui all'art. 10 che precede, procederà all'apertura dei plichi individuati con le lettere "A" e "B" per la verifica del possesso dei requisiti richiesti in capo ai concorrenti, al fine della loro ammissione alla selezione, sulla base della regolarità della documentazione e della completezza e correttezza delle dichiarazioni, in seduta pubblica il giorno **16/3/2023 alle ore 14,30, presso la Sala riunioni del Servizio Sportello Unico per le Attività produttive ed Economiche Viale Berlinguer n. 30 - 2° piano, Stanza D216.**

Le offerte tecniche saranno sottoposte, in seduta riservata, all'esame della Commissione di valutazione, che attribuirà a ciascuna offerta il relativo punteggio, sulla base di quanto indicato al precedente art. 7, formulerà la graduatoria finale e provvederà all'assegnazione in via provvisoria.

La graduatoria provvisoria sarà pubblicata per 15 giorni all'Albo pretorio del Comune di Ravenna per l'acquisizione di eventuali osservazioni da parte degli interessati.

Decorso tale termine e previo esame delle eventuali osservazioni pervenute, il Responsabile del procedimento approverà la graduatoria definitiva e ne comunicherà l'esito a tutti i concorrenti all'indirizzo P.E.C. comunicato in sede di domanda. La graduatoria avrà validità di tre anni decorrenti dalla relativa approvazione in via definitiva.

L'assegnatario dovrà presentarsi per la sottoscrizione della concessione di cui all'art. 19 del D.P.R. n. 328/1952 a semplice avviso scritto del Comune. Nel caso in cui l'assegnatario non sottoscriva l'atto nel termine perentorio fissato nell'avviso, si procederà, con apposita determinazione del Dirigente comunale, da notificare all'interessato, alla revoca dell'assegnazione.

Il concessionario dovrà conformare il progetto presentato sulla base delle eventuali condizioni e prescrizioni indicate dalle Amministrazioni coinvolte nel procedimento di rilascio dei titoli necessari alla realizzazione e gestione della spiaggia attrezzata.

Il presente bando verrà reso pubblico mediante affissione all'Albo Pretorio comunale, nonché sul sito del Comune di Ravenna (<https://www.comune.ra.it/trasparenza/bandi-concorsi/bandi-vari/>).

Per eventuali informazioni inerenti il presente bando gli interessati potranno rivolgersi alla Dott. ssa Silvia Di Nardo (tel. 0544/482032 e-mail [sviluppoeconomico@comune.ra.it](mailto:sviluppoeconomico@comune.ra.it))

## **ART. 12 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati sono conservati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali-G.D.P.R.) e verranno trattati unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali e con finalità di carattere amministrativo e contabile, nonché per l'assolvimento di obblighi di legge.

Le operazioni di trattamento saranno effettuate con l'ausilio di mezzi informatici e i dati personali saranno custoditi all'interno degli applicativi per la gestione dei flussi documentali e della contabilità dell'Ente e per la conservazione, a norma di legge, degli atti o dei documenti che li contengono.

I dati potranno essere trasmessi a soggetti terzi preposti ad accertare il possesso dei requisiti in capo ai richiedenti.

L'interessato potrà esercitare in ogni momento i diritti riconosciutigli dagli artt. dal 15 al 22 del Regolamento.

Titolare del trattamento è il Comune di Ravenna, Responsabile della Protezione dei Dati è la società Lepida S.p.A. ([dpo-team@lepida.it](mailto:dpo-team@lepida.it)). Soggetto attuatore degli adempimenti necessari per la conformità dei trattamenti di dati personali attinenti l'esecuzione del presente procedimento è il Dirigente del Servizio Sportello Unico per le Attività Produttive ed Economiche.

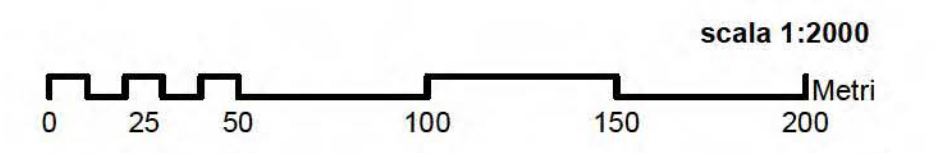
Ravenna, 8/2/2023

Il Dirigente  
***Dott. Alessandro Martinini***  
*(documento firmato digitalmente)*



# RUE - Piano dell'Arenile

ELABORATO PRESCRITTIVO  
 Elementi del piano  
 Tavola P.1.13 Punta Marina Terme



**POC ARENILE 2009**

Approvato delibera C.C. N. 123211/202 del 21/12/2009  
 Pubblicato B.U.R. N. 2/10 del 20/01/2010

**RUE - PIANO dell'ARENILE**

Adottato delibera C.C. N. 99757/76 del 16/07/2015  
 Pubblicato B.U.R. N. 185 del 29/07/2015  
 Approvato delibera C.C. N. 40441/52 del 17/03/2016  
 Pubblicato B.U.R. N. 92 del 06/04/2016

## RUE - Piano dell'Arenile

**Elementi del Piano  
 Tavola P.1.13  
 Punta Marina Terme**

Modificato con:  
 Delibera C.C. N. 54946/88 del 14/04/2016 Var. Adeguamento e semplificazione RUE  
 Delibera C.C. N. 19509/8 del 29/01/2019 Variante beni demaniali e comunali.

**Sindaco** Segretario Generale Assessore Capo Area e servizio  
**Progettisti** Arch. Francesca Pioni Arch. Raffaella Benedazzi Arch. Leonardo Rossi Arch. Daniela Casoli Dott. Paola Minguzzi  
**Istruttore** Geom. Federica Pioni  
**Consulenti** Geom. Maurizio Bentini Dott.ssa Patrizia Albano Dott. Geol. Sergio Nannini Arch. Flavio Magnani Geom. Paola Francesconi

**Tavola P.1.13  
 Punta Marina Terme**

**Elementi del Piano**

- Perimetro Piano dell'Arenile Art.1 c2
  
- Componenti idrogeomorfologiche-vegetazionali**
- Componenti idrogeomorfologiche-vegetazionali**
- Aree marginali o degradate e/o aree retrostanti Art.15
- Corpo dunoso con elementi di naturalità compromessi Art.16 c1.a
- Corpo dunoso con elementi di naturalità di particolare pregio Art.16 c1.c
- Spiagge Art.17
- Interventi di Ricostruzione del cordone dunoso (Rcd) Art.16 c1.d
- Specchio d'acqua Art.20
- Pinete Art.14 c1
- Corpo dunoso con elementi di naturalità Art.16 c1.b
- Fascia di libero transito Art.18
- Opere di difesa a mare Art.19
- Linea di battigia Art.21
  
- Allineamenti**
- Strutture precarie fisse Art.7
- Servizi di supporto alla balneazione Art.7
- Strutture precarie temporanee Art.7
  
- Articolazione delle componenti dei servizi turistico-ricreativi**
- Stabilimento balneare Art.32
- Attrezzature per il Soccorso Art.29
- Base operative di società sportive veliche Art.26
- Strutture particolari (cabina enel, discoteca, ristorante) Art.33
- Stabilimento balneare con somministrazione pubblica Art.32 c5
- Attrezzature per il salvataggio Art.30
- Capanni balneari Art.31
- Spiagge attrezzate per il rimessaggio di natanti Art.27
  
- Titolo d'utilizzo dell'arenile**
- Concessione Demanio Marittimo Art.1 c3
- Proprietà Privata Art.1 c3
- Concessione Rimessaggio Natanti di progetto Art.27
- Aree Polivalenti Art.25
- Delocalizzazione Stabilimenti Balneari Art.28
- Concessione Demanio Comunale Art.1 c3
- Concessione ad uso kitesurf Art.24
- Limite area per delocalizzazione capanni Art.31 c3
  
- Componenti sistema della mobilità**
- Accesso per servizi di pulizia (ordinario e/o straordinario e per gestione arenile) Art.22 c2.a
- Accessi pedonali ciclabili e carrabili Art.22 c2.b
  
- Modalità attuative particolari**
- PDR Parco Botanico Lido Adriano Art.10 c1
  
- Ambiti e componenti soggetti a RUE**
- Ambiti soggetti a disciplina di RUE
- Ambiti soggetti a disciplina di RUE
- Ambiti soggetti a disciplina di RUE
- Contesti paesistici di RUE
- Impianti di RUE
- Obiettivi di Località

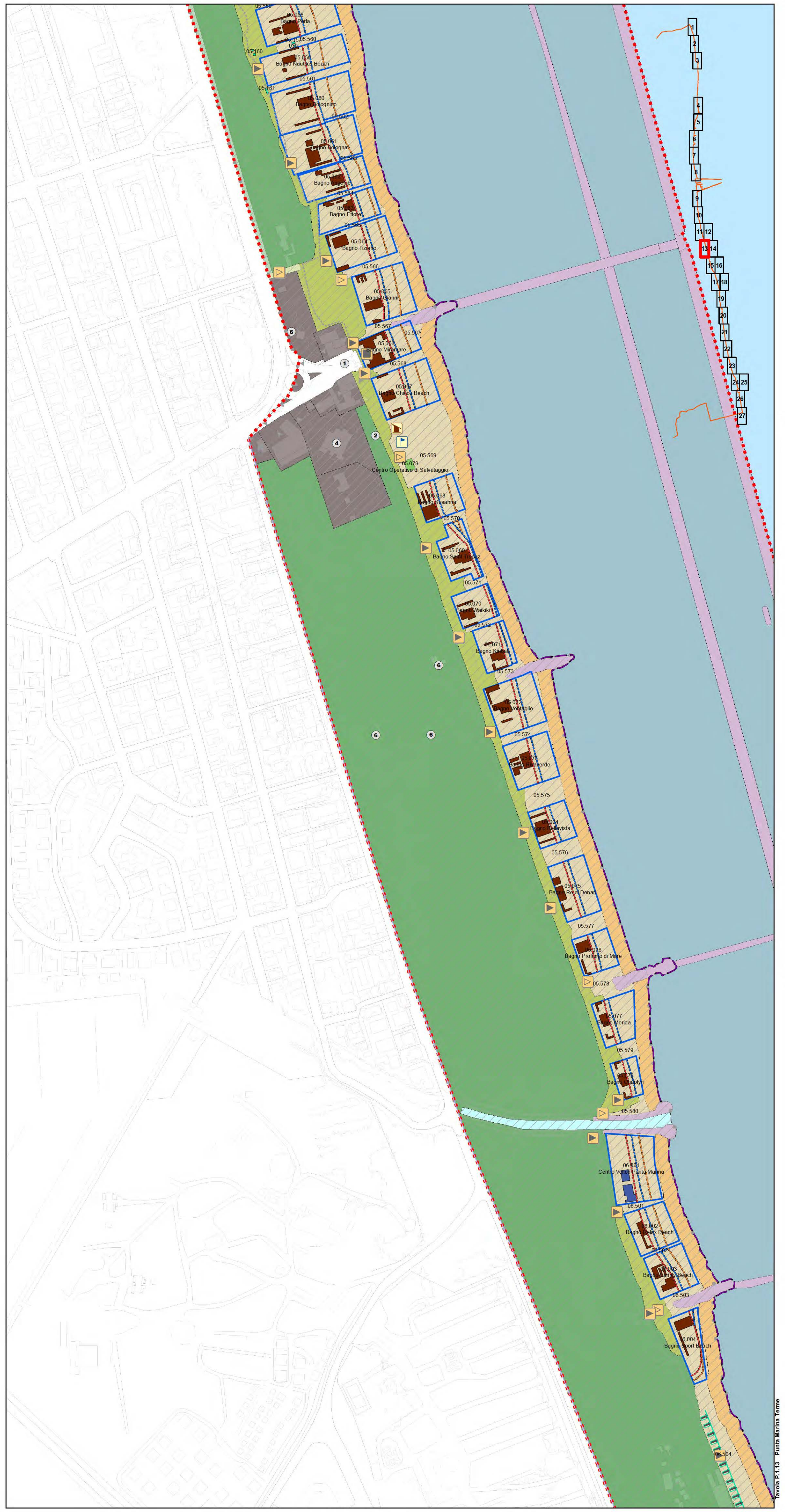


Tavola P.1.13 Punta Marina Terme





**POC ARENILE 2009**

Approvato delibera C.C. N. 123211/202 del 21/12/2009  
Pubblicato B.U.R. N. 2/10 del 20/01/2010

**RUE - Piano dell'Arenile**

Adottato delibera C.C. N. 99757/76 del 16/07/2015  
Pubblicato B.U.R. N. 185 del 29/07/2015  
Approvato delibera C.C. N. 40441/52 del 17/03/2016  
Pubblicato B.U.R. N. 92 del 06/04/2016

## RUE - Piano dell'Arenile

### ELABORATO GESTIONALE Tavola dei Vincoli e degli Habitat Tavola G.1.06

**Sindaco**  
Segretario Generale  
Assessore  
Capo Area e servizio

Fabrizio Matteucci  
Dott. Paolo Neri  
Libero Assiti  
Dott.ssa Paola Bissi

**Progettisti**

Arch. Francesca Prati  
Arch. Raffaella Benazzi  
Arch. Leonardo Rossi  
Arch. Daniela Casale  
Dott. Paolo Minguzzi

**Istruttore**

Geom. Federica Prati

**Consulenti**

Geom. Maurizio Benini  
Dott.ssa Patrizia Alesini  
Dott. Geol. Sergio Nannini  
Arch. Flavio Magnani  
Geom. Paola Francesconi

**Elementi di analisi**

**Aree soggette a Vincolo**

- Sito di Importanza Comunitaria
- RNS - Riserva Naturale dello Stato
- Piano territoriale - Parco del Delta del Po - Emilia Romagna
- Zone di Protezione Speciale
- Zone umide di importanza internazionale Ramsar
- Aree incendiate
- Vincolo Idrogeologico**
- Vincolo Idrogeologico
- Aree che conservano le caratteristiche del vincolo
- Aree che hanno perso la caratteristica per essere assoggettate alla procedura autorizzativa del vincolo
- Beni Paesaggistici Tutelati ai sensi del D.Lgs. 42/2004**
- Beni paesaggistici di notevole interesse pubblico
- Territorio costiero: 300 m dalla linea di battigia
- Fiumi, torrenti e corsi d'acqua e relative sponde
- Particolari disposizioni di tutela di specifici elementi: dossi di pianura e calanchi**
- d) Sistemi dunosi costieri di rilevanza storico documentale paesistica
- e) Sistemi dunosi costieri di rilevanza idrogeologica

**Sabbie con assenza di vegetazione**

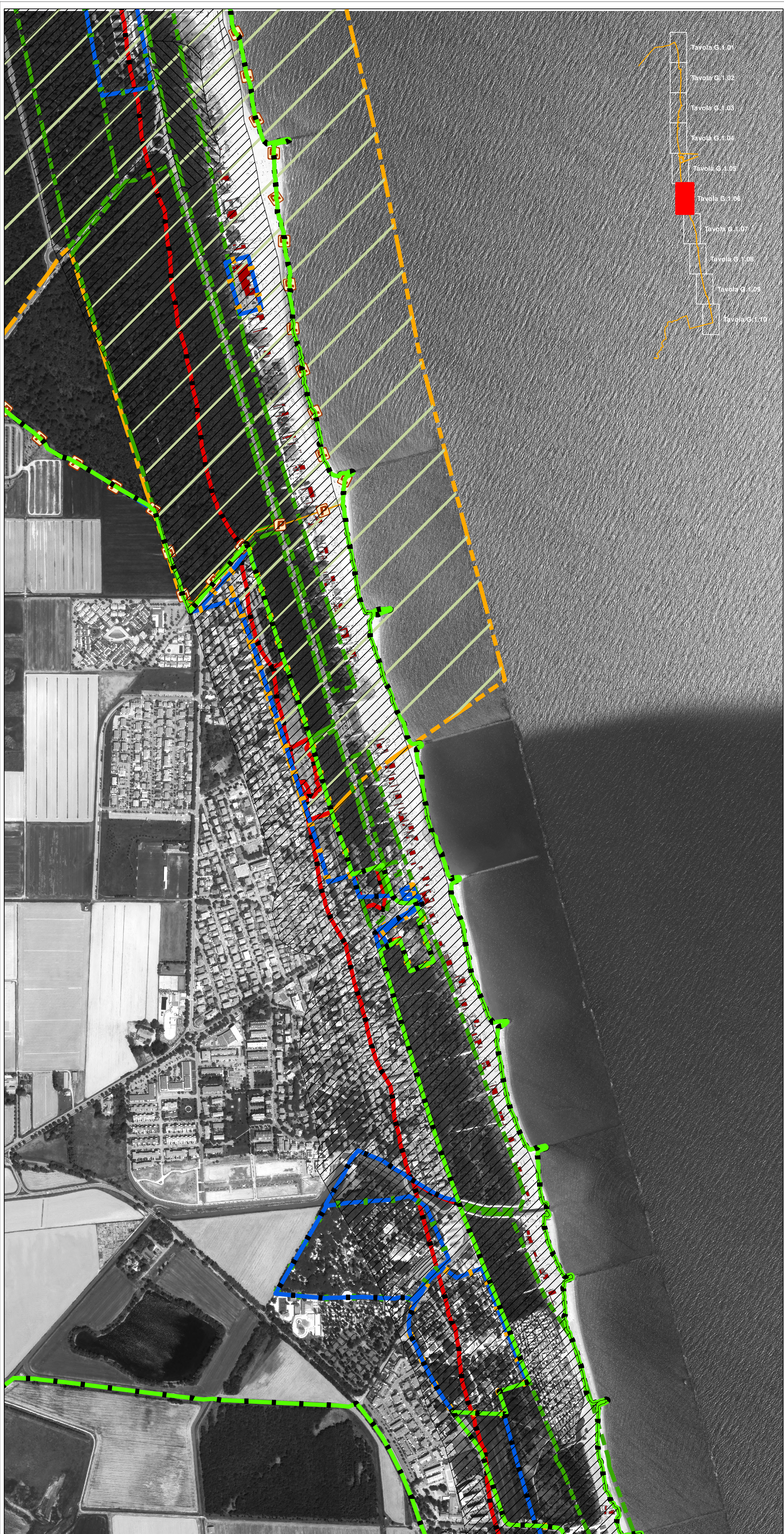
- Per cause naturali
- Per cause antropiche

**Individuazione degli habitat di Interesse Comunitario**

Codice	Nome habitat
1130	Estuari
1150	Lagune costiere
1210	Vegetazione annua delle linee di deposito marine
1310	Vegetazione annua pioniera a Salicornia e altre zone fangose e sabbiose
1320	Prateria si Spatina (Spartinion)
1410	Pascoli inondati mediterranei (Juncetalia maritimi)
1420	Prateria alofile mediterranee e termo-atlantiche (Arthrocnemetaalia fruticosae)
1510	Steppe salate (Limonietalia)
2110	Dune mobili embrionali
2130	Dune fisse a vegetazione erbacea (dune grigie)
2160	Dune con presenza di Hippophae rhamnoides
2230	Prati dunali di Malcolmetalia
2260	Dune con vegetazione sclerofille (Cisto-Lavanduletalia)
2270	Dune con foreste di Pinus pinea e/o Pinus pinaster
6210	Formazioni erbose secche seminaturali e cespuglieti su substrato calcareo (Festuco Brometalia)
6410	Prateria in cui è presente la Molinia su terreni calcarei torbosi o argillosi (Eu-Molinion)
6420	Praterie mediterranee con piante erbacee alte e giunchi (Molinion-Holoschoenion)

**Elementi della cartografia**

- Edifici presenti sull'arenile











Comune di Ravenna

Area Sviluppo Economico, Turismo e Sport  
Servizio Sportello unico per le Attività produttive ed Economiche  
Ufficio Demanio Marittimo

BANDO PER L'ASSEGNAZIONE TEMPORANEA DI UNA CONCESSIONE DEMANIALE MARITTIMA PER LA REALIZZAZIONE DI UNA SPIAGGIA ATTREZZATA E ORGANIZZATA PER L'ACCOGLIENZA IN VIA ESCLUSIVA DI PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE, SENSORIALI, INTELLETTIVE E LORO ACCOMPAGNATORI  
Codice Unico di Progetto C.U.P. E79G22000530007 - "In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me"

## ALLEGATO 1

Area di Pubblico Demanio Marittimo oggetto di assegnazione  
Planimetria Generale

ALLEGATO 1

Tav. 1

Planimetria generale

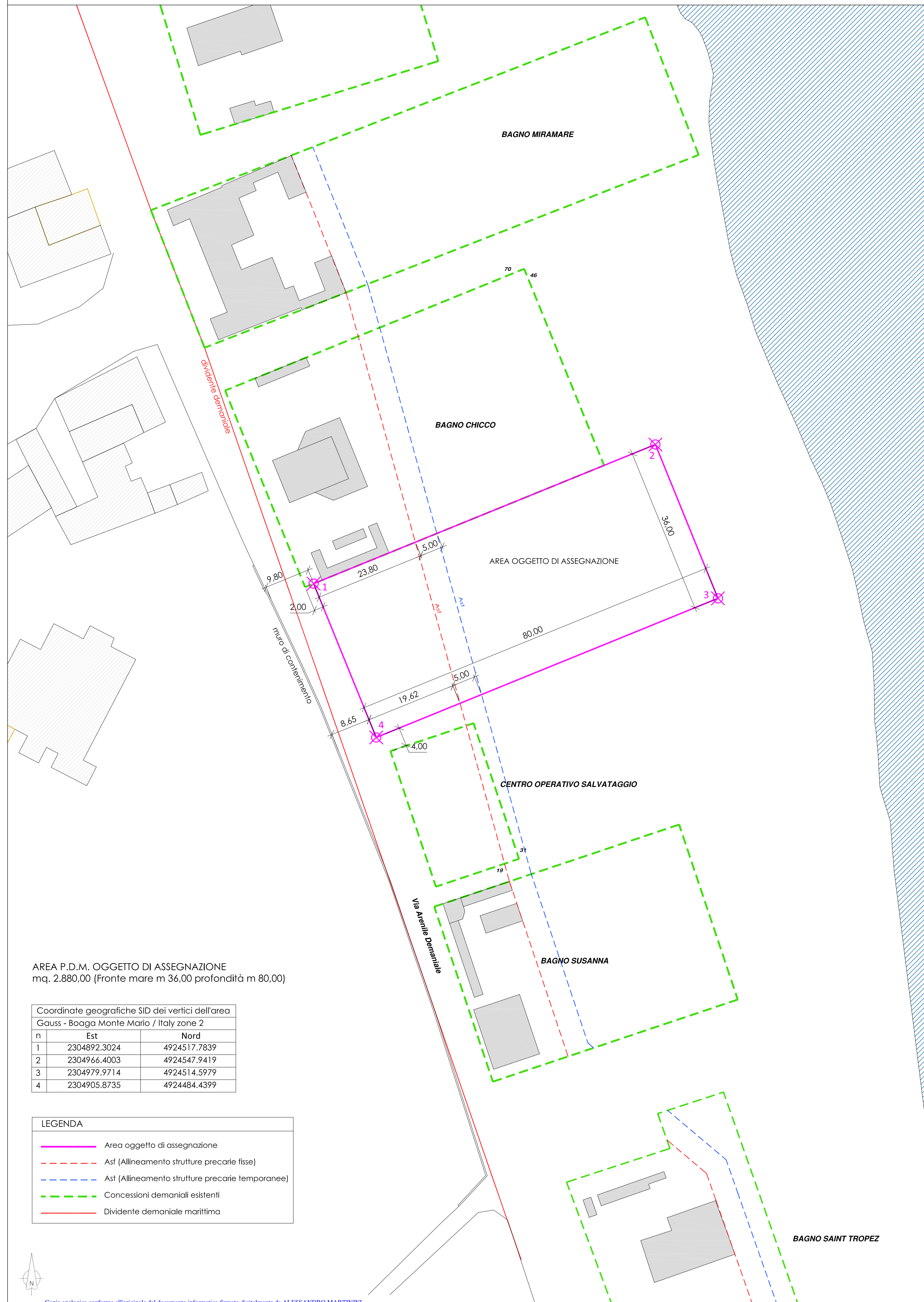
Scala 1:500

Viale Berlinguer 30, 48124 Ravenna | 0544 482575 - 482880 demanio@comune.ra.it

FOTO AEREA - Località Punta Marina Terme - Via Arenile Demaniale



## PLANIMETRIA GENERALE - Scala 1:500



AREA P.D.M. OGGETTO DI ASSEGNAZIONE  
mq. 2.880,00 (Fronte mare m 36,00 profondità m 80,00)

Coordinate geografiche SID dei vertici dell'area  
Gauss - Boaga Monte Mario / Italy zone 2

n	Est	Nord
1	2304892.3024	4924517.7839
2	2304966.4003	4924547.9419
3	2304979.9714	4924514.5979
4	2304905.8735	4924484.4399

### LEGENDA

- Area oggetto di assegnazione
- - - Asf (Allineamento strutture precarie fisse)
- - - Ast (Allineamento strutture precarie temporanee)
- - - Concessioni demaniali esistenti
- Dividente demaniale marittima







Comune di **Ravenna**

Area Sviluppo Economico, Turismo e Sport  
Servizio Sportello unico per le Attività produttive ed Economiche  
Ufficio Demanio Marittimo

BANDO PER L'ASSEGNAZIONE TEMPORANEA DI UNA CONCESSIONE DEMANIALE MARITTIMA PER LA REALIZZAZIONE DI UNA SPIAGGIA ATTREZZATA E ORGANIZZATA PER L'ACCOGLIENZA IN VIA ESCLUSIVA DI PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE, SENSORIALI, INTELLETTIVE E LORO ACCOMPAGNATORI  
Codice Unico di Progetto C.U.P. E79G22000530007 - “In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me”

## *ALLEGATO 1*

Area di Pubblico Demanio Marittimo oggetto di assegnazione  
Relazione fotografica

---

ALLEGATO 1

Relazione fotografica

---

# Punti di scatto

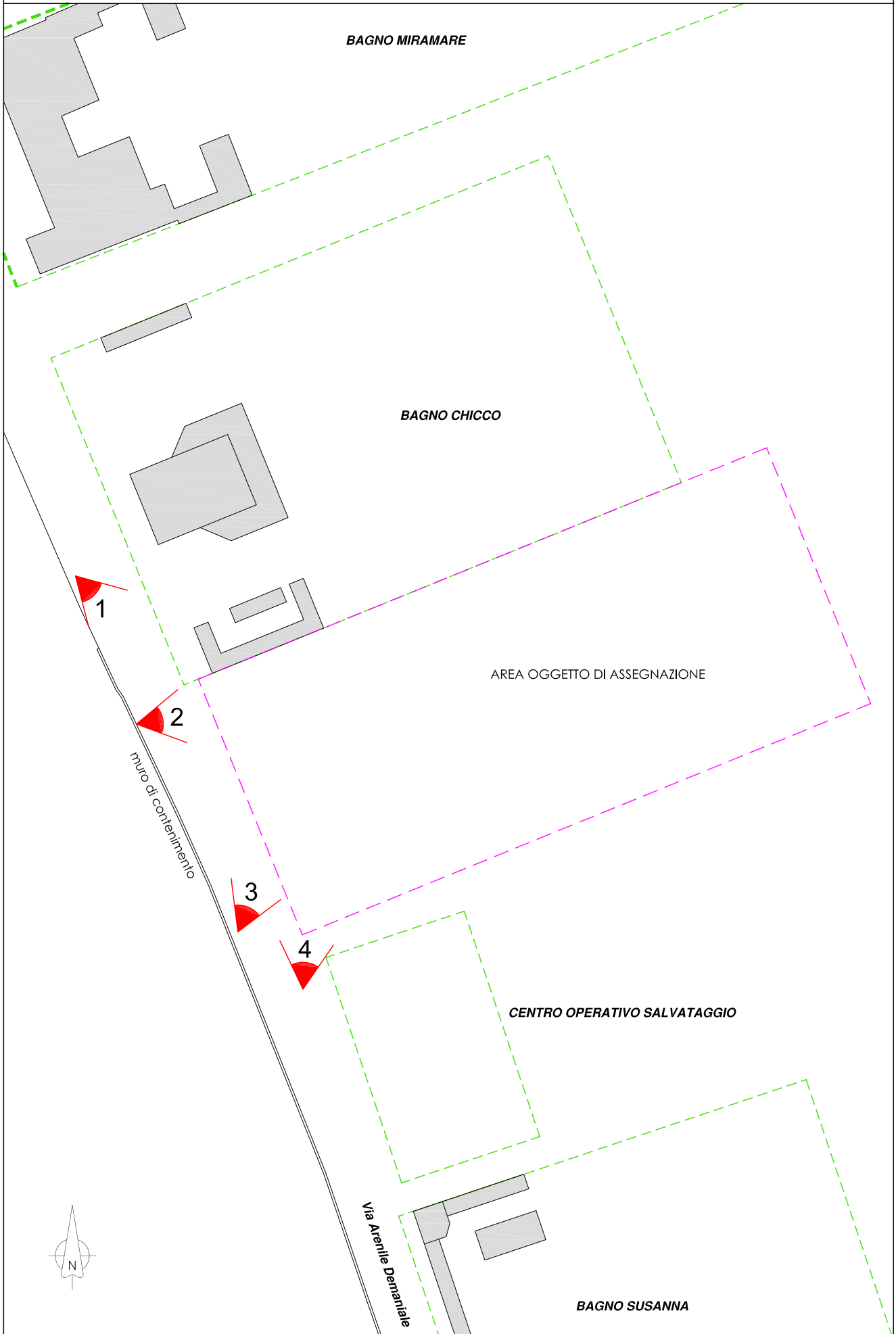




Foto 1



Foto 2

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da ALESSANDRO MARTININI ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005. Prot.0027787 del 08/02/2023.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_





Foto 3



Foto 4

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da ALESSANDRO MARTININI ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005. Prot.0027787 del 08/02/2023.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



## Prescrizioni tecniche

- 1 L'art. 25 delle Norme Tecniche di Attuazione (N.T.A.) del Piano dell'Arenile consente la realizzazione nelle aree polivalenti di **Spt** (Strutture precarie temporanee) nell'osservanza del limite del 30% di **Sct** (Superficie coperta da Strutture precarie temporanee) rispetto all'area concessionata e degli **Al** (Allineamenti), in conformità agli indici e parametri edilizi che l'art. 37 delle N.T.A. del Piano dell'arenile prevede per le Strutture precarie temporanee.
- 2 Non rientra nelle **Pv** (pavimentazioni temporanee) la passerella per accesso al mare, la quale potrà avere una larghezza max di m 3,00.
- 3 In deroga a quanto previsto all'art. 37 delle N.T.A. del Piano dell'arenile è prevista una distanza di m 2,00 delle strutture realizzate dal limite Ovest della concessione, in analogia con quanto consentito in caso di realizzazione di Spf (Strutture precarie fisse) in aree classificate come soggette ad erosione. A tal proposito si comunica che al fine di contenere il fenomeno dell'erosione marina, l'area che sarà concessionata è oggetto di interventi di ripascimento da parte della Regione Emilia-Romagna, con cadenza quadriennale.
- 4 Al fine di consentire il libero accesso alla manutenzione delle cabine dello stabilimento balneare "Chicco" occorre mantenere una fascia di rispetto di almeno m 2,00 tra la cabina Sud dello stabilimento "Chicco" e la pavimentazione della nuova concessione.
- 5 Con riferimento all'art. 38 delle N.T.A. del Piano dell'Arenile, la finalità sociale perseguita dall'attività che verrà svolta sull'area e l'onerosità, logistica oltre che economica, delle operazioni di smontaggio e rimontaggio, rispettivamente a fine e ad inizio stagione balneare estiva, delle strutture speciali funzionalmente attrezzate per l'assistenza di portatori di disabilità gravi (ausili specifici per la movimentazione dei disabili e dotazioni impiantistiche in ogni postazione di assistenza), è consentito il mantenimento di tali strutture precarie temporanee anche per la stagione balneare invernale.

Al Comune di Ravenna

Piazza del Popolo n. 1

48121 – RAVENNA (RA)

**DOMANDA PER L'ASSEGNAZIONE DI UNA CONCESSIONE  
DEMANIALE MARITTIMA PER PER LA REALIZZAZIONE DI  
UNA SPIAGGIA ATTREZZATA E ORGANIZZATA PER  
L'ACCOGLIENZA IN VIA ESCLUSIVA DI PERSONE CON  
DISABILITÀ MOTORIE, SENSORIALI, INTELLETTIVE E LORO  
ACCOMPAGNATORI**

**Codice Unico di Progetto C.U.P. E79G22000530007 “In Emilia-  
Romagna c'è una vacanza per me”**

Il/La sottoscritto/a (*cognome*) .....

(*nome*) .....

nato/a il ..... a .....

prov. .... in qualità di .....

dell'ente .....

con sede legale in .....

prov. .... C.A.P. ....

Via ..... n. .... P. I.V.A.

..... C.F. ....

iscritto nel Registro ..... al n.

..... data iscrizione .....

Telefono ..... P.E.C. (*da utilizzare per l'invio delle  
comunicazioni e della documentazione afferente la presente procedura*)

..... E-mail .....

in qualità di (*selezionare*):

ente singolo

ente capofila di costituenda A.T.S.,

in relazione al Bando per l'assegnazione temporanea di una concessione demaniale marittima per la realizzazione di una spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza in via esclusiva di persone con disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori in località Punta Marina Terme Via Arenile Demaniale pubblicato il 9/2/2023

CHIEDE

- di partecipare alla selezione pubblica per l'assegnazione temporanea di una concessione demaniale marittima per la realizzazione di una spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza in via esclusiva di persone con disabilità motorie, sensoriali, intellettive e loro accompagnatori,
- di accedere al contributo di € 135.000,00 per la copertura dei costi connessi alla realizzazione di una struttura attrezzata a servizio della balneazione per persone con disabilità e della gestione della struttura per il primo anno di attività, da accreditare presso la Banca ..... , Sede/Filiale ..... , IBAN .....

e a tal fine, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

DICHIARA

- a) (in caso di Associazione Temporanea di Scopo non ancora costituita) che in caso di assegnazione l'ente capofila sarà: ..... e le attività svolte dai singoli co-proponenti saranno le seguenti (specificare denominazione, indirizzo, C.F.- P. I.V.A. estremi iscrizione in un Registro, tel., P.E.C., e-mail, e attività svolta all'interno dell'ATS): .....
- b) che i soggetti di cui all'art. 80 c. 3 del D. Lgs n. 50/2016 non incorrono nelle cause di esclusione di cui all'art. 80 cc. 1, 2, 4, 5 del medesimo Decreto;
- c) di non essere stati destinatari di atto di decadenza a seguito di dichiarazione mendace negli ultimi due anni, ai sensi dell'art. 75 c. 1-bis del D.P.R. n. 445/2000;
- d) di essere in regola con il pagamento di canoni relativi ad altre eventuali concessioni demaniali marittime, imposte regionali sulle concessioni dei beni del demanio dello Stato e sanzioni amministrative per violazioni agli artt. 1161 e 1164 del Codice della navigazione;
- e) di non usufruire, per la realizzazione della spiaggia attrezzata e organizzata per l'accoglienza di persone con disabilità e la gestione della stessa per il primo anno di attività di altri finanziamenti o benefici economici di qualsiasi tipo di carattere europeo, nazionale, regionale e locale;
- f) di aver preso visione ed accettare integralmente senza riserve o condizioni quanto indicato nel Bando per l'assegnazione dell'area demaniale di cui all'oggetto;

- g) di impegnarsi a restituire l'importo del contributo erogato in caso di accertamento dell'insussistenza o della perdita dei requisiti di ammissibilità previsti nel Bando, maggiorato degli interessi legali e rivalutato sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, dal momento dell'erogazione al momento della restituzione;
- h) di rispettare le previsioni del progetto di *Riqualificazione accessibilità e aree retrostanti agli stabilimenti balneari dei Lidi del Comune di Ravenna Parco Marittimo 1° Stralcio (Marina di Ravenna - Punta Marina)* di cui all'art. 2 del Bando;
- i) di poter disporre, in caso di concessione, di attrezzature e mezzi idonei e di personale qualificato ed esperto, in proporzione ai servizi erogati e al numero di utenti mediamente presenti;
- j) di prendere atto ed accettare che l'attività del volontario non può essere retribuita in alcun modo, nemmeno dal beneficiario, ai sensi dell'art. 17 c. 3 del D. Lgs n. 117/2017 e s.m.i.);
- k) di aver assolto agli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla L. n. 68/1999;
- l) che la spiaggia attrezzata sarà realizzata e gestita in conformità con gli standard sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro dignitose lungo l'intera catena di fornitura, ai sensi del D.M. 6/6/2012;
- m) di garantire la piena e scrupolosa applicazione di tutte le norme di sicurezza, di accessibilità e fruibilità del luogo secondo le norme legislative e regolamentari vigenti (in particolare la L. n. 67/2006 e la L. n.



18/2009) di buona tecnica, nonché dettate dall'esperienza e dalla prudenza, per tutto il periodo di durata della concessione;

n) di osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori l'art. 2, c. 7, punto 14 dello Statuto del Comune di Ravenna, che recita:

*"assicurare il rispetto:*

- *della XII Disposizione transitoria e finale della Costituzione della Repubblica Italiana, che al primo comma, stabilisce: "È vietata la riorganizzazione, sotto qualsiasi forma, del disciolto partito fascista";*

- *della Convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale (New York – 7.03.1966);*

- *dei principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea del 12.12.2007 con particolare riferimento art. 21;*

*nonché delle norme attuative delle suddette disposizioni e convenzioni. ”;*

o) di osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con D.P.R. n. 62/2013 e dal Codice di comportamento del personale del Comune di Ravenna, approvato con D.G.C. n. 32/12760 del 28/1/2014, pubblicati al seguente indirizzo web:

*<http://www.comune.ra.it/Amministrazione-Trasparente/Disposizioni-general/Atti-general/Codice-disciplinare-e-codice-di-comportamento/Codice-di-comportamento-nazionale-e-Codice-di-comportamento-del-Comune-di-Ravenna>;*

p) di impegnarsi a vigilare sugli allestimenti predisposti in relazione al servizio sollevando il Comune da qualsiasi responsabilità in ordine a furti

e/o danni che dovessero verificarsi durante il periodo di validità della concessione;

*q)* di dotarsi, in caso di concessione, di una copertura assicurativa per danni cagionati alle persone o alle cose, con idonei massimali di garanzia, sollevando il Comune da ogni responsabilità per eventuali infortuni e/o danni che dovessero derivare a terzi in conseguenza dell'inosservanza e della violazione di norme;

*r)* di assumere a proprio carico gli oneri derivanti dal rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni normative e contrattuali in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale, di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, gli oneri derivanti dal rispetto della normativa vigente in materia ambientale, nonché tutte le spese, le imposte, le tasse, i canoni, i diritti ed ogni altro onere fiscale vigente al momento della sottoscrizione della concessione;

*s)* assumere gli oneri derivanti dal rispetto della normativa vigente in materia ambientale, ivi compreso il corretto conferimento dei rifiuti, per le successive attività di recupero/smaltimento dei medesimi,

*t)* di essere consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, l'ente sarà escluso dalla procedura o, se risultato assegnatario, decadrà dall'assegnazione della concessione; inoltre, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione ovvero della documentazione presentata dall'ente fosse accertata dopo la stipula, la concessione si risolverà di diritto;

u) di accettare esplicitamente le modalità di comunicazione e pubblicazione degli atti della procedura da parte della stazione appaltante riportate nel Bando;

v) di impegnarsi a comunicare tempestivamente al Comune di Ravenna qualsiasi modifica dei dati contenuti nella presente domanda e il verificarsi di qualsiasi evento che comporti la revoca del contributo comunale;

w) di impegnarsi a consentire, agevolare e non ostacolare in alcun modo le attività di controllo da parte del Comune di Ravenna e a produrre tutti i documenti giustificativi dei requisiti di ammissibilità;

x) di essere informato, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (G.D.P.R.), che i dati personali raccolti saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti informatici, da parte di soggetti autorizzati a tal fine e con idonee misure di sicurezza, esclusivamente nell'ambito del procedimento regolato dal Bando, con le modalità indicate all'art. 12 del medesimo.

Data ..... Firma digitale

*(qualora il firmatario non disponga di firma digitale, apporre la firma autografa e allegare la copia di un documento di identità)*

*(in caso di firma da parte di un procuratore allegare copia conforme della procura)*

*(in caso di costituenda Associazione Temporanea di Scopo firma da parte di tutti i soggetti che costituiranno l'ATS)*

## Stabilimenti balneari

### Requisiti per la sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità dei servizi

#### *Beach services*

*Safety, quality, accessibility and sustainability requirements of services and amenities*

La prassi di riferimento fornisce agli operatori del settore turistico-balneare gli elementi necessari per impostare, gestire e verificare i servizi offerti, garantendo al cliente adeguati livelli di sicurezza, qualità, fruibilità e rispetto dell'ambiente circostante.

Le indicazioni fornite consentono di strutturare al meglio i servizi di uno stabilimento balneare in funzione delle peculiarità del luogo, delle dimensioni della spiaggia e delle caratteristiche degli impianti e delle opere, permettendo inoltre una classificazione dello stabilimento balneare nell'ottica della soddisfazione del cliente.

Il documento può essere applicato a tutti gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione, dotati di opportune strutture situate sul demanio marittimo.

Publicata il 13 novembre 2012

ICS 03.80.30 03.200





© UNI – Ente Nazionale Italiano di Unificazione  
Via Sannio 2 – 20137 Milano  
Telefono 02 700241  
www.uni.com – uni@uni.com

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.



**PREMESSA**

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 1:2012 non è una norma tecnica UNI, una specifica tecnica UNI/TS o un rapporto tecnico UNI/TR, ma è un documento elaborato da UNI che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise dal seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

***UPB – Unione Proprietari Bagni Forte dei Marmi***  
*Via Trento 43/a, 55042 Forte dei Marmi (LU)*

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Stabilimenti balneari”, condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

*Barberi Martino (Bagno la Bonaccia - Forte dei Marmi)*  
*Creo Carla (ENEA UTTAMB-CERT - Roma)*  
*Giannotti Franco (Unione Proprietari Bagni - Forte dei Marmi)*  
*Maccarone Luca (Bagno Angelo Levante - Forte dei Marmi)*  
*Martugini Alberto (Bagno Angelo - Forte dei Marmi)*  
*Roveda Ivano (Project Leader - Pietrasanta)*

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il 30 ottobre 2012.

Le prassi di riferimento UNI sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo di condivisione ristretta ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

## SOMMARIO

INTRODUZIONE .....	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	5
2 TERMINI E DEFINIZIONI .....	5
3 PRINCIPIO .....	6
4 OBIETTIVI, PIANIFICAZIONE E RISCHI .....	6
4.1 GENERALITÀ .....	6
4.2 OBIETTIVI DI SICUREZZA .....	7
4.3 OBIETTIVI DI QUALITÀ .....	7
4.4 OBIETTIVI DI FRUIBILITÀ .....	7
4.5 OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ .....	7
4.6 PIANIFICAZIONE STRATEGICA ED OPERATIVA .....	7
4.7 VALUTAZIONE DEI RISCHI .....	8
5 REQUISITI DEI SERVIZI PRINCIPALI .....	8
5.1 GENERALITÀ .....	8
5.2 SERVIZIO ACCOGLIENZA .....	8
5.3 SERVIZIO SPIAGGIA .....	9
5.3.1 GENERALITÀ .....	9
5.3.2 SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI .....	10
5.3.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA BALNEAZIONE .....	11
5.3.4 SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE .....	11
5.3.5 SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E IGIENICO-SANITARIO .....	12
6 SERVIZI ACCESSORI .....	13
6.1 GENERALITÀ .....	13
6.2 SERVIZIO RISTORO .....	13
6.3 PARCHEGGIO E COMPONENTI ACCESSORI .....	14
6.4 SERVIZI LUDICO-RICREATIVI E DEL BENESSERE .....	14
7 CLASSIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI .....	14

<b>8</b>	<b>RISORSE</b> .....	<b>15</b>
<b>8.1</b>	<b>RISORSE UMANE</b> .....	<b>15</b>
<b>8.2</b>	<b>RISORSE MATERIALI</b> .....	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>ORGANIZZAZIONE E GESTIONE</b> .....	<b>15</b>
<b>9.1</b>	<b>POLITICA DELLA DIREZIONE</b> .....	<b>15</b>
<b>9.2</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE</b> .....	<b>16</b>
<b>9.3</b>	<b>GESTIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>16</b>
<b>9.4</b>	<b>AMBIENTE DI LAVORO</b> .....	<b>16</b>
<b>9.5</b>	<b>PULIZIA E MANUTENZIONE</b> .....	<b>17</b>
<b>9.6</b>	<b>APPROVVIGIONAMENTI</b> .....	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>FORMAZIONE</b> .....	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b> .....	<b>18</b>
<b>11.1</b>	<b>GENERALITÀ</b> .....	<b>18</b>
<b>11.2</b>	<b>MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI</b> .....	<b>18</b>
<b>11.3</b>	<b>MIGLIORAMENTO - AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE</b> .....	<b>19</b>
<b>11.3.1</b>	<b>AZIONI PREVENTIVE</b> .....	<b>19</b>
<b>11.3.2</b>	<b>AZIONI CORRETTIVE</b> .....	<b>19</b>
	<b>APPENDICE A - CHECKLIST PER LA VERIFICA DELLA CONFIGURAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE</b> .....	<b>20</b>
	<b>APPENDICE B - CODICE ETICO DELL'IMPRENDITORE BALNEARE</b> .....	<b>27</b>
	<b>APPENDICE C - VALUTAZIONE DEI RISCHI DELLO STABILIMENTO BALNEARE</b> .....	<b>31</b>
	<b>APPENDICE D - CRITERI PER LA CLASSIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI</b> .....	<b>36</b>
	<b>APPENDICE E - QUESTIONARIO STATISTICO PER LA VALUTAZIONE</b> .....	<b>40</b>
	<b>DI GRADIMENTO DEL CLIENTE</b> .....	<b>40</b>
	<b>APPENDICE F - QUESTIONARIO PER LA VERIFICA DELLE ASPETTATIVE DEL CLIENTE</b> .....	<b>41</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>46</b>

## INTRODUZIONE

L'Italia è caratterizzata da uno sviluppo e varietà costiero unico nel suo genere. Nell'ambito del turismo costiero, gli stabilimenti balneari rappresentano l'elemento trainante di riferimento e, unitamente alle attività alberghiere, di ristorazione e ricreative, offrono ai frequentatori il beneficio di un ambiente naturale di svago e di relax.

In una logica di valorizzazione dei servizi offerti, l'Unione Proprietari Bagni di Forte dei Marmi ha ritenuto opportuno promuovere la predisposizione di un documento che sia di supporto alla conservazione ed implementazione dell'attività di balneazione italiana, fornendo adeguati parametri di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità per le strutture ed i servizi messi a disposizione della propria clientela.

Il presente documento deriva da pratiche e regole tradizionalmente attuate da parte degli imprenditori della balneazione sul territorio versiliese, che vedono il consumatore-turista in posizione di centralità, con le proprie esigenze e la necessità di essere soddisfatto nell'ambito di tutta la filiera del settore, dalla ricettività alle infrastrutture, ai servizi, alle attività a lui specificatamente dedicati.

La diffusione e divulgazione del presente documento presso le imprese esercenti attività di balneazione potrà trovare un possibile riscontro anche nelle altre realtà imprenditoriali italiane, costituendo i presupposti per una base di ricerca di condivisione più allargata.

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento fornisce agli operatori del settore turistico-balneare gli elementi necessari per impostare, gestire e verificare i servizi offerti, garantendo al cliente adeguati livelli di sicurezza, qualità, fruibilità e rispetto dell'ambiente circostante.

Le indicazioni fornite consentono di strutturare al meglio i servizi di uno stabilimento balneare in funzione delle peculiarità del luogo, delle dimensioni della spiaggia e delle caratteristiche degli impianti e delle opere, permettendo inoltre una classificazione dello stabilimento balneare nell'ottica della soddisfazione del cliente.

Il documento può essere applicato a tutti gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione, dotati di opportune strutture situate sul demanio marittimo.

## 2 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni:

**2.1 azione correttiva:** Azione conseguente di una difformità rilevata durante il processo di monitoraggio; questa deve essere di tipo strutturale e non episodica, quindi una difformità non deve necessariamente comportare un'azione correttiva

**2.2 azione preventiva:** Azione messa in atto per eliminare cause potenziali di difformità, reclami e/o disservizi di qualsiasi genere

**2.3 componente accessorio:** Complemento ai servizi principali che concorre ad integrare i requisiti di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità ambientale dello stabilimento balneare nel suo complesso (per esempio: aiuole, camminamenti, tendaggi, panchine, pensiline, chioschi, opere d'arte, fioriere, essenze arboree, illuminotecnica)

**2.4 Progetto Utilizzo Arenili (PUA):** Progetto di utilizzo degli Arenili del Comune che rappresenta l'attuazione del Piano della Costa e del Piano di Utilizzazione delle aree Demaniali Marittime (P.U.D.) predisposti dalle Regioni. Rappresenta uno strumento urbanistico di pianificazione della fascia costiera al fine di programmare l'utilizzo del litorale preservandone le bellezze e puntando alla sua valorizzazione turistica-ricreativa

**2.5 servizio accessorio:** Servizio la cui erogazione è da intendersi come supplementare e addizionale rispetto al servizio principale, quale il servizio di ristoro, il parcheggio, i componenti accessori, ludico-ricreativi e del benessere. È erogato in base alla discrezionalità dello stabilimento balneare e può contribuire a differenziare l'offerta, implementare il confort e soddisfare ulteriori esigenze dei clienti

**2.6 servizio complementare:** Servizio la cui erogazione si intende funzionale all'erogazione del servizio principale, quale il servizio di accoglienza alla clientela, il servizio informazioni, prenotazioni

**2.7 servizio principale:** Servizio che corrisponde alla prestazione di base dello stabilimento balneare, senza il quale verrebbe a mancare la ragion d'essere dello stesso

**2.8 stabilimento balneare:** Sito produttivo posto sulla riva del mare, di laghi o di fiumi, attrezzato per la balneazione con spogliatoi e/o cabine, servizi igienici e docce

### 3 PRINCIPIO

La presente prassi di riferimento descrive e classifica le caratteristiche ed i servizi offerti dagli stabilimenti balneari, distinguendo quelli che sono i servizi principali, i servizi complementari e i servizi accessori, ed inquadrando tali servizi secondo gli obiettivi di:

- **sicurezza** per i clienti e il personale impiegato;
- **qualità** per la soddisfazione del cliente;
- **fruibilità** per il godimento degli spazi e delle strutture;
- **sostenibilità** per ridurre l'impatto negativo sull'ambiente naturale e per la tutela del paesaggio.

La prassi di riferimento, definendo la necessità di operare secondo gli obiettivi sopra descritti, evidenzia l'importanza di una pianificazione strategica ed operativa da parte della Direzione dello stabilimento balneare, che contempli un'adeguata valutazione dei possibili rischi per i clienti, il personale e l'ambiente, e preveda il monitoraggio, l'analisi e la valutazione dei servizi offerti in un'ottica di miglioramento continuo, contemplando anche nella propria strategia e pianificazione un'adeguata gestione delle risorse (umane e materiali) e un'idonea formazione del personale.

Con l'ausilio di un'apposita checklist di controllo (vedere Appendice A), il documento consente la verifica della conformità dello stabilimento balneare ai requisiti minimi relativi all'organizzazione e gestione dello stesso, nonché quelli relativi ai servizi erogati, siano essi servizi principali, complementari, o prestazioni supplementari.

La presente prassi di riferimento, oltre ad evidenziare i requisiti richiesti per la corretta gestione di uno stabilimento balneare, riporta nelle specifiche appendici una serie di indicazioni relative:

- al codice etico dell'imprenditore balneare;
- alla valutazione dei rischi dello stabilimento balneare;
- ai criteri per la classificazione degli stabilimenti balneari basato sui servizi erogati, (servizi principali, complementari o accessori);
- al questionario statistico per la valutazione di gradimento del cliente;
- al questionario per la verifica delle aspettative del cliente.

### 4 OBIETTIVI, PIANIFICAZIONE E RISCHI

#### 4.1 GENERALITÀ

Lo scopo principale della Direzione di uno stabilimento balneare è quello di soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente.

La Direzione, pertanto, deve fare propri gli obiettivi fondamentali che concorrono a tale scopo, definire una pianificazione strategica e operativa dei servizi che intende offrire ed eliminare le situazioni di pericolo tramite una attenta valutazione dei rischi dello stabilimento balneare.

L'imprenditore balneare deve operare nel rispetto di leggi, regolamenti e ordinanze locali.

L'imprenditore balneare ed il personale sono tenuti ad osservare il codice etico di cui all'Appendice B.

#### **4.2 OBIETTIVI DI SICUREZZA**

La sicurezza dei clienti, del personale e dello stabilimento balneare deve avere priorità assoluta.

Ai clienti deve essere garantito l'utilizzo in sicurezza della struttura, delle attrezzature, della spiaggia, dello specchio d'acqua antistante lo stabilimento balneare e dei servizi offerti.

Al personale dello stabilimento balneare deve essere assicurato un ambiente lavorativo che rispetti tutte le norme di sicurezza.

Le strutture, le attrezzature, gli impianti e i servizi devono essere tali da non generare situazioni di pericolo.

#### **4.3 OBIETTIVI DI QUALITÀ**

La qualità è l'elemento fondamentale per la soddisfazione del cliente.

L'organizzazione dello stabilimento balneare deve tendere ad un livello qualitativamente ottimale in relazione alla propria conformazione strutturale e funzionale, nonché al numero degli utilizzatori.

#### **4.4 OBIETTIVI DI FRUIBILITÀ**

La fruibilità dello stabilimento balneare deve essere garantita a tutti i frequentatori con particolare attenzione ai portatori di handicap.

#### **4.5 OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ**

La progettazione, la realizzazione e la gestione dello stabilimento balneare, devono minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente naturale e paesaggistico circostante, al fine di garantirne la conservazione.

#### **4.6 PIANIFICAZIONE STRATEGICA ED OPERATIVA**

Lo stabilimento balneare deve definire e specificare in un apposito documento la propria pianificazione strategica ed operativa dello stabilimento balneare in cui intende operare.

La pianificazione strategica è quel processo con il quale l'azienda definisce le necessità economiche, umane e strumentali per l'erogazione dei servizi che desidera fornire in funzione di obiettivi concreti e misurabili.

Tale processo deve essere aperto e flessibile, basato su linee programmatiche di riferimento e su strumenti di monitoraggio che permettano continuamente di verificare la conformità dell'azienda agli obiettivi scelti al fine di operare le eventuali azioni correttive.

La pianificazione operativa permette all'azienda di dettagliare il tipo di strutture e attrezzature, la qualifica del personale, l'organizzazione e le azioni concrete da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi.

Inoltre deve essere definita la struttura organizzativa dell'azienda, le procedure e le istruzioni operative per l'erogazione dei servizi e le modalità di supporto al controllo e al miglioramento.



#### 4.7 VALUTAZIONE DEI RISCHI

Prima dell'apertura al pubblico la Direzione deve effettuare una attenta analisi dei rischi dello stabilimento balneare in relazione alla sicurezza dei clienti, dei lavoratori e dell'ambiente.

Tale analisi deve essere diretta alla maggiore flemmatizzazione possibile dei rischi mediante l'adozione di opportuni interventi correttivi sia alle parti materiali dello stabilimento balneare che alle procedure operative per l'erogazione dei servizi.

L'Appendice C fornisce una serie di elementi utili per la valutazione dei rischi dello stabilimento balneare, sia per quanto concerne i rischi per i lavoratori, che per i clienti e l'ambiente.

### 5 REQUISITI DEI SERVIZI PRINCIPALI

#### 5.1 GENERALITÀ

Per ogni servizio erogato sono individuati e descritti i requisiti minimi e le prestazioni supplementari finalizzate a soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, in funzione degli obiettivi di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità ambientale.

#### 5.2 SERVIZIO ACCOGLIENZA

Il servizio di accoglienza è costituito dall'insieme delle risorse umane e materiali poste in essere per rendere il cliente informato sui servizi e le prescrizioni di utilizzo dello stabilimento balneare.

Lo stabilimento balneare deve essere identificato tramite cartello o insegna da porre all'ingresso.

Inoltre le seguenti informazioni devono essere ben visibili e facilmente accessibili:

- tariffario delle prestazioni;
- ordinanze del comune e della capitaneria di porto locali;
- tipologia dei servizi offerti;
- regolamento interno dello stabilimento balneare.

Il servizio di accoglienza può essere incrementato tramite:

a) un punto di informazione dove trovare:

- numeri di telefono per le emergenze (ospedale più vicino o un punto di primo soccorso, forze di polizia, guardia costiera);
- numero di telefono e indirizzo dell'agenzia per l'accoglienza turistica locale;
- carta topografica del luogo ed iniziative turistico culturali;
- informazioni meteorologiche locali;
- informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti lo stabilimento balneare .

b) Una piantina dello stabilimento balneare che riporti l'ubicazione di:

- strutture;
  - parcheggio auto / moto / biciclette;
  - parcheggio per disabili (ove applicabile) ;
  - punto accoglienza;
  - posizione dei bagnini;
  - posizione del kit di pronto soccorso;
  - cestini;
  - impianti docce, servizi igienici, acqua potabile;
  - servizi igienici per disabili (ove applicabile) ;
  - punti di accesso;
  - zone ricreative (ove applicabile) ;
  - punti di accesso per disabili (ove applicabile) ;
  - rischi potenziali (rocce, correnti marine, problemi di accesso) ;
  - aree protette o ecologicamente sensibili;
  - fluviali o scarichi di acque reflue limitrofi alla spiaggia.
- c) Spazio destinato all'accoglienza dei clienti;
- d) personale dedicato preferibilmente plurilingue;
- e) utilizzo di brochure informative dello stabilimento balneare e/o sito internet dello stesso.

Le strutture devono essere contrassegnate da appositi cartelli che evidenzino lo specifico utilizzo dei servizi messi a disposizione. È auspicabile aggiungere nei cartelli la descrizione anche in linguaggio Braille.

Tutti i cartelli segnaletici devono essere leggibili, resistenti agli agenti atmosferici, ben visibili e mantenuti puliti.

### **5.3 SERVIZIO SPIAGGIA**

#### **5.3.1 GENERALITÀ**

Per servizio spiaggia si intende l'insieme delle strutture, attrezzature e risorse umane che permettono al cliente di potersi rilassare sulla spiaggia e fare il bagno nello specchio acqueo antistante, in tutta sicurezza e nel rispetto dell'ambiente.

La strutturazione del servizio deve soddisfare gli obiettivi indicati al punto 4; in particolare, per quanto riguarda la sicurezza, deve essere effettuata una valutazione dei rischi al fine di identificare:

- l'idonea sistemazione degli assistenti bagnanti;

- la tipologia e la localizzazione delle apparecchiature e attrezzature di soccorso;
- i dislivelli dell'arenile o zone potenzialmente pericolose;
- gli accessi alla spiaggia e allo specchio acqueo tramite percorsi facili e sicuri per tutti, compresi i disabili, ove ciò sia possibile;
- la presenza di acque reflue e/o corsi d'acqua potenzialmente inquinanti;
- le zone dello specchio acqueo potenzialmente pericolose o precluse alla balneazione per tutela ambientale;
- le zone dello specchio acqueo destinate al diporto.

Esso comprende quanto descritto nei seguenti punti da 5.2.2 a 5.2.5.

### **5.3.2 SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI**

Il servizio cambio indumenti consiste nella messa a disposizione di almeno un ambiente circoscritto, dotato di attaccapanni, che il cliente possa utilizzare per il cambio degli abiti al riparo da sguardi indiscreti.

L'ambiente può essere realizzato con una struttura semplice, tipo tenda, od una più elaborata di altro materiale, rispondente alle prescrizioni particolari del PUA comunale.

L'ambiente può essere di uso collettivo e/o personale.

Il servizio di cambio indumenti può essere incrementato tramite la dotazione di ulteriori accessori e complementi.

Per gli ambienti ad uso collettivo gli ulteriori accessori e complementi possono essere:

- specchio;
- armadietti personali dotati di serratura o lucchetto;
- sedia o sgabello;
- luce e presa elettrica.

Per le cabine ad uso personale gli ulteriori accessori e complementi possono essere:

- specchio;
- appendi abito;
- struttura idonea all'asciugatura dei costumi o degli asciugamani;
- piano di appoggio (mensola);
- luce e presa elettrica;
- doccia con acqua calda;
- contenitore di giochi per bambini;

- sedia o sgabello;
- cassetta di sicurezza;
- asciugacapelli.

### 5.3.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA BALNEAZIONE

Il servizio di assistenza alla balneazione consiste nella presenza continuativa, negli orari previsti, di personale qualificato, facilmente identificabile, con compiti di sorveglianza dello specchio acqueo antistante lo stabilimento balneare e nel segnalare con segnali convenzionali o con appositi cartelli, possibilmente redatti in più lingue, le zone di pericolo al fine di garantire la sicurezza dei bagnanti.

Fatti salvi i regolamenti e le ordinanze locali che disciplinano l'attività di balneazione, il servizio comprende un'idonea postazione di salvataggio dotata delle attrezzature e dei mezzi necessari e da un'asta su cui issare le bandiere di segnalazione convenzionali. L'assistente bagnanti deve essere in possesso di idoneo brevetto in corso di validità.

Il numero degli assistenti bagnanti deve essere proporzionato al fronte dello specchio acqueo antistante lo stabilimento balneare.

Il servizio di assistenza alla balneazione può essere incrementato:

- aumentando il numero di assistenti bagnanti in caso di maggior affluenza o di particolari condizioni meteo-marine;
- impiegando assistenti bagnanti in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o la sicurezza del cliente (corsi di primo soccorso, tecniche di rianimazione);
- impiegando assistenti bagnanti che abbiano la padronanza di almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese;
- aumentando i mezzi e le attrezzature di soccorso;
- delimitando con appositi galleggianti le zone sicure per la balneazione e/o le zone di pericolo;
- posizionando in luogo idoneo le informazioni aggiornate dello stato e della temperatura del mare ed eventuali riconoscimenti tipo Bandiera Blu.

### 5.3.4 SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE

Il servizio complementare alla balneazione consiste nel rendere confortevole l'uso della spiaggia ai clienti tramite attrezzature e/o dotazioni che ne accrescano la qualità, la fruibilità, la sicurezza nel rispetto dell'ambiente.

Esso prevede la messa a disposizione di posti ombra fissi e/o mobili (ombrelloni, tende), e/o arredi (sedie, sdraio, lettini prendisole, ecc).

Deve essere organizzato un servizio di pulizia periodico degli arredi (prima dell'apertura giornaliera) da parte di personale dedicato.

La disposizione dei posti ombra deve essere tale da non intralciare la circolazione dei bagnanti e fatta salva la fascia di rispetto del bagnasciuga.

Prevede inoltre la predisposizione di appositi camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia e alla battigia anche per soggetti portatori di handicap e la segnalazione con opportuni cartelli o barriere di eventuali dislivelli dell'arenile o zone potenzialmente pericolose.

Il servizio può essere incrementato:

- organizzando i posti ombra in modo che la distanza tra essi offra ai clienti una maggiore privacy;
- migliorando la dotazione degli arredi di ciascun posto ombra fornendo teli da spiaggia, cuscini, tavolo, contenitore portaoggetti con serratura, recipiente per giochi, cestino personale, tende frangisole, sistemi di comunicazione con il bar o direzione, rete wi-fi, ecc;
- incrementando la disponibilità dei camminamenti o migliorandone la percorribilità;
- posizionando in luogo adatto sulla spiaggia docce e/o lavapiedi di acqua dolce;
- mettendo a disposizione dei bagnanti piattaforme galleggianti prendisole;
- configurando l'arredo della spiaggia in modo da preservare la flora esistente e/o predisponendo apposite aree a verde con essenze autoctone;
- impiegando sulla spiaggia personale dedicato all'assistenza dei clienti.

### **5.3.5 SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E IGIENICO-SANITARIO**

**5.2.4.1** La pulizia della spiaggia è necessaria per renderla sicura e confortevole ai clienti e per la salvaguardia dell'ambiente

Il servizio, effettuato da personale dedicato, consiste in interventi periodici, almeno una volta al giorno, di raccolta dei rifiuti solidi accumulatisi sulla spiaggia e sul bagnasciuga e nello svuotamento dei cestini distribuiti nell'area riservata alla clientela.

I cestini devono essere dotati di coperchio ed in numero proporzionale all'estensione della spiaggia e al numero dei clienti.

Il servizio può essere incrementato:

- aumentando il numero dei cestini collettivi;
- utilizzando contenitori di rifiuti idonei alla raccolta differenziata;
- intensificando gli interventi periodici di pulizia e svuotamento.

**5.2.4.2** Il servizio igienico-sanitario consiste nella messa a disposizione dei clienti di almeno una doccia e una unità igienica Per unità igienica si intende un locale, accessibile anche ai disabili, dotato di un w.c., di un lavabo con comando non manuale per l'erogazione di acqua, di erogatore di sapone, di asciugamani monouso o ad emissione di aria e di porta di accesso. I servizi igienici devono essere collegati alla rete fognaria oppure essere dotati di un sistema di smaltimento riconosciuto idoneo dalla competente autorità sanitaria. La doccia deve essere alimentata ad acqua dolce. Se è consentito l'utilizzo di detersivi la doccia deve essere dotata di idoneo sistema di scarico che non inquina l'ambiente circostante.

Per l'unità igienica e la doccia deve essere previsto un servizio di pulizia e disinfezione periodico, almeno una volta al giorno, da parte di personale dedicato o in modo automatico.

Il servizio può essere incrementato mediante:

- unità igieniche differenziate per sesso;
- unità igieniche appropriate per bambini;
- unità igienica e/o una doccia ad uso esclusivo dei disabili;
- aumentando il numero delle docce in base ai posti d'ombra;
- offrendo la possibilità di utilizzare la doccia al riparo da sguardi indiscreti tramite pannellature o in appositi locali;
- dotando le docce anche di acqua calda per il 50% del totale delle stesse;
- dotando i locali doccia di dispenser per shampoo e/o bagnoschiuma e attaccapanni;
- offrendo nelle vicinanze del locale doccia una idonea postazione dotata di specchio, di presa elettrica o di asciugacapelli.

## 6 SERVIZI ACCESSORI

### 6.1 GENERALITÀ

I servizi accessori sono quei servizi che sono lasciati alla discrezionalità dell'azienda e contribuiscono a differenziare l'offerta, implementare il confort e soddisfare ulteriori esigenze dei clienti.

Essi possono essere strutturati in maniera semplice o articolata e con risorse adeguate al grado di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità ambientale che si desidera offrire ai clienti per soddisfarne le esigenze e le aspettative.

### 6.2 SERVIZIO RISTORO

Il servizio ristoro consiste nella produzione e/o somministrazione di cibi e bevande, prodotte nello stesso o in altro luogo.

Il servizio ristoro può consistere in:

- servizio bar;
- servizio ristorazione.

Il servizio bar può essere fornito sia mediante distributori automatici che attraverso strutture ed aree dedicate alla preparazione e somministrazione dei relativi prodotti appartenenti alle seguenti categorie:

- caffetteria: bevande alcoliche e analcoliche calde e fredde (acqua, caffè, tè, infusi, latte, cappuccino, spremute di agrumi, succhi di frutta, bevande gassate in bottiglia, vino, liquori ecc.);
- gastronomia: tramezzini, toast, pizzette, panini, croissant, sandwiches, torte rustiche e cibi preconfezionati da riscaldarsi in loco, yogurt, formaggi, salumi, insalate di verdura e frutta;

## UNI/PdR 1:2012

- pasticceria: brioches, cornetti, biscotti, torte, gelati e semifreddi, pasticcini, e simili.

Il servizio ristorazione consiste nel servire ai clienti piatti preparati e confezionati nella cucina dello stabilimento balneare o altrove (catering). Esso può essere svolto con servizio self-service o servizio al tavolo.

Il personale addetto al servizio ristoro deve essere adeguato alla tipologia dello servizio e dei prodotti serviti. Inoltre deve essere in possesso delle abilitazioni prescritte per legge ed indossare gli indumenti adeguati al proprio ruolo.

I locali in cui vengono preparati, lavorati e/o trasformati alimenti non preconfezionati devono rispondere alle norme igienico sanitarie e di sicurezza vigenti.

### 6.3 PARCHEGGIO E COMPONENTI ACCESSORI

Se prevista l'area di parcheggio deve avere un accesso con adeguati riferimenti e indicazioni per il posteggio differenziato di auto, cicli e motocicli. Deve essere previsto un parcheggio per persone disabili ubicato vicino allo spazio destinato all'accoglienza dei clienti.

Il servizio parcheggio può essere incrementato tramite:

- copertura dei posti auto tramite teli ombra o pergolati;
- demarcazione dei singoli posti auto ed eventuale numerazione per assegnazione;
- personale addetto alla custodia e al posteggio.

Può essere prevista la presenza di componenti accessori a complemento dei servizi principali, che concorrano ad integrare i requisiti di sicurezza, qualità, fruibilità e sostenibilità ambientale dello stabilimento balneare nel suo complesso.

### 6.4 SERVIZI LUDICO-RICREATIVI E DEL BENESSERE

I servizi ludico-ricreativi e del benessere comprendono tutte quelle iniziative destinate allo svago e alla cura della persona e dello spirito.

Possono prevedere:

- strutture o impianti fissi (per esempio: piscine, campi da gioco, saune, vasche idromassaggio);
- attrezzature specifiche, (per esempio: natanti da diporto, piattaforme prendisole, aree attrezzate per bambini, attrezzature per fitness, calciobalilla, ping-pong);

NOTA In assenza di prescrizione a carattere cogente si raccomanda di accertare la conformità a norme tecniche di prodotto (ad esempio la serie UNI EN 1176 attrezzature e superfici per aree da gioco).

- personale dedicato per attività di animazione e/o miniclub per bambini.

## 7 CLASSIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI

Dopo aver verificato la conformità ai requisiti previsti dalla presente prassi di riferimento, si può procedere alla classificazione degli stabilimenti balneari sulla base della tipologia dei servizi erogati.



A questo scopo sono previsti 6 livelli (livello 1, livello 2, livello 3, livello 4, livello 4S e livello 5), definiti attraverso il seguente procedimento, con riferimento alle colonne da 1 a 5 dell'Appendice D:

- livello 1: lo stabilimento balneare possiede il 100% di quanto previsto nella colonna 1;
- livello 2: lo stabilimento balneare possiede almeno il 90% di quanto previsto nella colonna 2 e il 10% di quanto previsto nella colonna 3;
- livello 3: lo stabilimento balneare possiede almeno l'85% di quanto previsto nella colonna 3, e il 15% di quanto previsto nella colonna 4;
- livello 4: lo stabilimento balneare possiede almeno il 90% di quanto previsto nella colonna 4, e il 10% di quanto previsto nella colonna 5;
- livello 4S: lo stabilimento balneare possiede almeno il 100% di quanto previsto nella colonna 4 e il 20% di quanto previsto nella colonna 5;
- livello 5: lo stabilimento balneare possiede il 100% di quanto previsto nella colonna 5.

## 8 RISORSE

### 8.1 RISORSE UMANE

Il personale che opera nello stabilimento balneare deve essere in numero sufficiente e avere la qualifica necessaria per garantire la funzionalità e l'efficienza dello stabilimento balneare e di tutti i servizi offerti anche nel caso in cui un singolo individuo debba svolgere più incarichi contemporaneamente.

Per i servizi che lo prevedono il personale assegnato deve essere in possesso delle specifiche abilitazioni previste per legge.

Tutto il personale deve essere assunto con regolare contratto di lavoro.

Il personale deve essere facilmente identificabile dalla clientela, in particolare quello a diretto contatto con il pubblico; si consiglia l'uso di una divisa e di una targhetta identificativa del nome e del ruolo ricoperto.

### 8.2 RISORSE MATERIALI

In base al lay-out dello stabilimento balneare devono essere individuate le strutture, gli spazi di lavoro, le apparecchiature, i servizi di supporto per poter svolgere correttamente ed efficacemente le attività dell'azienda.

Oltre che sottostare alle prescrizioni previste per legge e alle eventuali norme tecniche tutte le risorse materiali devono essere preferibilmente a basso impatto ambientale e sfruttare tecnologie ecocompatibili.

## 9 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

### 9.1 POLITICA DELLA DIREZIONE

La direzione per applicare una politica orientata a soddisfare le aspettative e le esigenze del cliente deve:

- identificare tali esigenze ed aspettative;
- tradurre esigenze ed aspettative del cliente in requisiti da rispettare nell'erogazione dei servizi;
- personalizzare il rapporto con il cliente al fine della sua fidelizzazione;
- migliorare i servizi per aumentare la soddisfazione del cliente.

E per quanto riguarda le risorse umane:

- impiegare personale con la professionalità adeguata al livello di qualità dei servizi offerti;
- predisporre procedure di erogazione dei servizi semplici e comprensibili;
- sensibilizzare i dipendenti sulla politica della direzione;
- attivare modalità di controllo ai fini del miglioramento dei servizi;
- promuovere la formazione continua dei dipendenti.

## **9.2 ORGANIZZAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE**

Perché i servizi siano efficaci il personale che opera nello stabilimento balneare deve conoscere:

- il proprio ruolo e la propria funzione;
- le proprie responsabilità ed attribuzioni;
- come coordinarsi.

La struttura organizzativa deve essere formalizzata in appositi documenti quali:

- l'organigramma aziendale che rappresenta graficamente l'organizzazione delle funzioni e figure professionali, nonché le relative interdipendenze;
- il mansionario che descrive, per ciascuna figura professionale, le responsabilità ed i compiti ad essa attribuiti, nonché le reciproche relazioni funzionali per il servizio svolto;
- l'orario di lavoro in cui sono indicati i relativi turni.

## **9.3 GESTIONE DEI SERVIZI**

La gestione dei servizi deve avvenire in modo controllato; ciò presuppone la definizione di istruzioni operative relative ad ogni singolo servizio.

Le procedure e/o le istruzioni devono indicare le modalità di esecuzione, le attrezzature necessarie, le condizioni ambientali operative e la modulistica, da utilizzare nello svolgimento delle attività, al fine di tenere sotto controllo le caratteristiche dei servizi erogati.

## **9.4 AMBIENTE DI LAVORO**

L'ambiente di lavoro deve essere adeguato alle esigenze del personale e delle attività che vengono esercitate all'interno dello stabilimento balneare.

Le condizioni ambientali devono essere confortevoli e accoglienti con particolare riguardo alla agibilità, ergonomia, luminosità, climatizzazione, rumorosità.

Gli ambienti, così come previsto per le attrezzature di lavoro, sono soggetti a disposizioni legislative cogenti da soddisfare e rispettare.

## 9.5 PULIZIA E MANUTENZIONE

Lo stabilimento balneare deve essere mantenuto in perfetto stato di efficienza.

Deve essere predisposto un programma di pulizia e manutenzione ordinaria e straordinaria, utilizzando apposito personale, consistente al minimo di:

- pulizia giornaliera di tutte le aree coperte e scoperte utilizzate dai clienti e dal personale;
- controlli periodici sugli impianti ed attrezzature secondo quanto indicato nei rispettivi manuali d'uso;
- regolare la pulizia e la manutenzione delle infrastrutture, degli arredi della segnaletica e delle aree adibite a verde;
- manutenzione straordinaria da svolgersi annualmente.

A tal fine deve essere redatto un inventario, in cui sono riportati tutti gli impianti, i macchinari e le apparecchiature in possesso della struttura, la loro localizzazione, la ditta fornitrice, ed altri dati utili.

## 9.6 APPROVVIGIONAMENTI

La Direzione deve garantire che le apparecchiature, le attrezzature, i materiali e, in particolare, i prodotti alimentari, rispondano ai requisiti di sicurezza, qualità e conformità alle caratteristiche richieste.

Pertanto deve attivare opportuni processi di verifica e controllo sugli approvvigionamenti e possibilmente predisporre idonee procedure relative alle modalità di:

- valutazione dei fornitori;
- qualificazione del personale coinvolto nella fornitura;
- definizione degli acquisti;
- invio degli ordini di acquisto (telefono, fax, lettera, ecc.);
- consegna/ritiro dei materiali/prodotti;
- controllo dei materiali/prodotti acquistati;
- movimentazione e conservazione dei materiali/prodotti.

Infine, per minimizzare l'impatto ambientale, può essere opportuno privilegiare l'acquisto di prodotti eco-compatibili ("Acquisti verdi") quali detersivi per i servizi igienici e per le pulizie, materiale monouso bio-compostabile, ecc.

## 10 FORMAZIONE

La qualità dei servizi offerti dipendono in primo luogo dal coinvolgimento, dalla motivazione e dall'addestramento del personale.

Tutti i dipendenti dello stabilimento balneare devono quindi venir addestrati sia sui principi-guida dell'azienda che sui requisiti operativi legati alle loro mansioni specifiche. Inoltre dovranno essere sensibilizzati sulle problematiche legate alla tutela ambientale.

Se viene utilizzato personale stagionale con un alto turn-over, è importante effettuare un affiancamento iniziale, e provvedere alla spiegazione anche delle regole di comportamento da rispettare.

La Direzione deve pianificare l'attività di addestramento del personale, stabilendone tematiche, partecipanti e frequenza, documentandone l'avvenuta effettuazione.

È buona regola che tutto il personale venga addestrato sulle nozioni-base del sistema di gestione dello stabilimento balneare e sul comportamento in caso di incidente / incendio.

La formazione del personale imposta da normative di legge (ad esempio su aspetti di igiene e sicurezza, ecc.) deve essere effettuata prima dell'apertura al pubblico dello stabilimento balneare o comunque prima che il personale prenda servizio.

## 11 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 11.1 GENERALITÀ

La Direzione deve pianificare e attuare processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento, che dimostrino la conformità dei servizi offerti agli obiettivi fondamentali.

A tale scopo la direzione deve individuare le metodologie di rilevazione e analisi statistica più adeguate.

### 11.2 MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

Il monitoraggio deve essere effettuato sia sull'esecuzione dei servizi offerti che sulla soddisfazione percepita dal cliente.

Per quanto riguarda i servizi la Direzione deve programmare delle verifiche ispettive in base ad una lista di riscontro contenenti gli elementi specifici da valutare.

Per ogni servizio deve essere verificato che:

- la condotta del personale sia conforme a quanto riportato nelle istruzioni operative;
- le infrastrutture, le attrezzature e gli arredi siano perfettamente integri ed efficienti;
- l'ambiente o area in cui viene eseguito il servizio sia mantenuto pulito ed agibile;
- il risultato del servizio sia in accordo con gli obiettivi fondamentali.

Durante le verifiche devono essere registrati anche le considerazioni e i suggerimenti del personale interessato, che possono aiutare ad individuare eventuali azioni preventive e/o correttive.

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione percepito dal cliente in relazione ai servizi offerti, la Direzione può predisporre appositi questionari da somministrare ai clienti, in modo da ottenere una serie di dati significativi per verificare la qualità e l'affidabilità del servizio e la capacità di risposta alle esigenze del cliente.

L'Appendice E e l'Appendice F forniscono rispettivamente degli esempi di questionario statistico per la valutazione di gradimento del cliente e questionario per la verifica delle aspettative del cliente.

I dati provenienti dalle verifiche ispettive e dai questionari devono essere opportunamente analizzati e valutati per mettere in atto le opportune azioni correttive e migliorative.

### **11.3 MIGLIORAMENTO - AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE**

La Direzione deve individuare e programmare momenti di verifica della propria organizzazione e del sistema di gestione dei servizi in modo da individuare le difformità rispetto agli obiettivi fondamentali, ovvero le aree critiche verso le quali indirizzare gli strumenti del miglioramento, rappresentati dalle azioni preventive e correttive.

#### **11.3.1 AZIONI PREVENTIVE**

Deve essere predisposta una procedura per l'identificazione delle potenziali difformità, l'individuazione delle relative cause, la valutazione circa l'adozione di azioni mirate ad evitarne il verificarsi e il riesame delle stesse in seguito alla relativa attuazione.

#### **11.3.2 AZIONI CORRETTIVE**

Deve essere predisposta una procedura per la valutazione delle difformità, l'individuazione delle cause che l'hanno generata, l'individuazione e attuazione delle azioni correttive necessarie e il riesame delle azioni correttive attuate.

UNI/PdR 1:2012

### APPENDICE A - CHECKLIST PER LA VERIFICA DELLA CONFIGURAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE

La presente checklist, strutturata sulla base della tipologia di servizio e delle indicazioni di carattere organizzativo e gestionale delle risorse umane e materiali, rappresenta uno strumento di controllo per la verifica delle caratteristiche dello stabilimento balneare.

NOTA In **grassetto** si evidenziano i requisiti minimi dello stabilimento balneare.

SERVIZIO ACCOGLIENZA	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
<b>Cartello o insegna che identifichi lo stabilimento balneare al proprio ingresso</b>				
<b>Tariffario delle prestazioni</b>				
<b>Ordinanza del comune</b>				
<b>Ordinanza della Capitaneria di Porto</b>				
<b>Elenco della tipologia dei servizi offerti</b>				
<b>Regolamento interno dello stabilimento balneare</b>				
Numero di telefono per emergenze				
Numero di telefono e indirizzo dell'agenzia turistica locale (APT)				
Carta topografica del luogo				
Informazioni meteorologiche locali				
Informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti lo stabilimento balneare				
Piantina dello stabilimento balneare con legenda				
Spazio destinato all'accoglienza dei clienti				
Personale dedicato all'accoglienza				
Personale dedicato all'accoglienza plurilingue				
Brochure informative				
Pubblicità a mezzo stampa o telematica				
Cartelli che evidenzino il servizio messo a disposizione dalla struttura specifica				
Segnaletica in Braille				

<b>SERVIZIO SPIAGGIA</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Piano di valutazione dei rischi</b>				
<b>SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Ambiente circoscritto dotato di attaccapanni atto al cambio degli abiti</b>				
<b>Spogliatoio collettivo</b>				
Cabina personale				
Spogliatoi collettivo munito di specchio				
Spogliatoio collettivo munito di armadietti personali dotati di serratura o lucchetto				
Spogliatoi collettivo munito di sedia o sgabello				
Spogliatoi collettivo munito di luce e presa elettrica				
Cabina personale munita di specchio				
Cabina personale munita di appendi abito				
Cabina personale munita di struttura adatta all'asciugatura dei costumi o asciugamani				
Cabina personale munita di piani di appoggio (mensole)				
Cabina personale munita di luce e presa elettrica				
Cabina personale munita di doccia con acqua calda				
Cabina personale munita di contenitore di giochi per bambini				
Cabina personale munita di sedia o sgabello				
Cabina personale munita di cassetta di sicurezza				
Cabina personale munita di asciugacapelli				

UNI/PdR 1:2012

<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA BALNEAZIONE</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Presenza continuativa negli orari previsti dell'assistente ai bagnanti con brevetto in corso di validità				
Cartelli plurilingue che segnalano zone di pericolo				
Postazione di salvataggio				
Asta per issare bandiere di segnalazione convenzionali				
Aumento degli assistenti bagnanti in caso di necessità				
Assistenti bagnanti in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o il primo soccorso				
Assistenti bagnanti che abbiano la padronanza di almeno una lingua straniera (inglese)				
Altri mezzi di soccorso oltre a quelli obbligatori				
Galleggianti che dividano le zone di pericolo da quelle sicure				
<b>SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Posti ombra fissi e/o mobili				
Arredi				
Servizio di pulizia periodico degli arredi				
Disposizione dei posti ombra che non intralci la circolazione dei bagnanti				
Camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia				
Camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia anche ai portatori di handicap				
Cartelli che segnalano la presenza di dislivelli o zone pericolose				
Organizzazione dei posti ombra privilegiando la privacy del cliente				
Teli da spiaggia				
Cuscini				



<i>[continua SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE]</i>	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
Tavolo				
Contenitore porta oggetti con serratura				
Recipiente per giochi				
Cestino personale				
Tende frangisole				
Sistema di comunicazione con il bar				
Rete wi-fi				
Frigobar				
Pavimentazioni compatibili con l'ambiente circostante				
Docce in spiaggia e/o lavapiedi di acqua dolce				
Piattaforme prendisole galleggianti				
Aree a verde sulla spiaggia				
Personale dedicato all'assistenza dei clienti in spiaggia				
<b>SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E IGIENICO SANITARIO</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Interventi periodici almeno una volta al giorno di raccolta rifiuti</b>				
<b>Cestini dotati di coperchio</b>				
<b>Cestini proporzionali al numero di clienti</b>				
Contenitori per raccolta differenziata				
Interventi di pulizia eseguiti più di una volta al giorno				
<b>Doccia</b>				
<b>Unità igienica dotata di lavabo, sapone e asciugamani monouso o aria calda e porta di accesso</b>				
<b>Allacciamento alla rete fognaria o sistema di smaltimento equivalente</b>				

**UNI/PdR 1:2012**

<i>[continua SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E IGIENICO SANITARIO]</i>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Docce alimentate da acqua dolce</b>				
<b>Servizio giornaliero di igienizzazione dei locali doccia ed igienico</b>				
Unità igieniche differenziate per sesso				
Unità igieniche per bambini				
Doccia e wc per disabili				
Docce dotate di acqua calda				
Docce con pannellature o comunque in locale chiuso				
Dispenser per shampoo e bagnoschiuma				
Postazione vicino alla doccia con specchio presa elettrica o asciugacapelli				
<b>SERVIZI ACCESSORI</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Bar				
Ristorante				
Parcheggio				
<b>SERVIZIO RISTORO</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Distributori automatici di bibite e/o snack				
Caffetteria				
Bevande alcoliche				
Bevande analcoliche calde e fredde				
Gastronomia				
Cibi preconfezionati				
Pasticceria				
Ristorazione completa				
Self-service				
Servizio al tavolo				

<b>PARCHEGGIO</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Parcheggio differenziato auto cicli e motocicli				
Parcheggio per disabili				
Posti auto coperti con teli ombra o pergolati				
Demarcazione dei posti auto				
Posti auto assegnati				
Personale addetto alla custodia e al parcheggio				
Aiuole ed elementi di arredo				
<b>SERVIZI LUDICO-RICREATIVI E DEL BENESSERE</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
Piscina				
Campi da gioco				
Sauna				
Vasca idromassaggio				
Noleggio natanti da diporto				
Utilizzo gratuito natanti da diporto				
Giochi per bambini (ping-pong, biliardino e simili)				
Personale dedicato (istruttori, animazione,miniclub)				
<b>RISORSE UMANE E MATERIALI</b>	<b>PRESENTE</b>	<b>ASSENTE</b>	<b>N/A</b>	<b>NOTE</b>
<b>Personale assunto con regolare contratto di lavoro</b>				
<b>Personale identificabile facilmente dalla clientela mediante divisa e/o targhetta</b>				
<b>Strutture a basso impatto ambientale e con tecnologie ecocompatibili</b>				

UNI/PdR 1:2012

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
Organigramma aziendale				
Mansionario che descrive, per ciascuna figura professionale, le responsabilità ed i compiti ad essa attribuiti, le reciproche relazioni funzionali per il servizio svolto				
Orario di lavoro in cui sono indicati i relativi turni				
Procedure e/o istruzioni indicanti modalità di esecuzione, attrezzature, condizioni ambientali operative e modulistica, per lo svolgimento delle attività				
Programma di pulizia e manutenzione ordinaria e straordinaria				
Processi di verifica e controllo sugli approvvigionamenti				
Piano di addestramento del personale, incluse tematiche, partecipanti e frequenza, documentandone l'avvenuta effettuazione				
Pianificazione delle attività di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento				
Programmazione per verificare la condotta del personale in relazione alle istruzioni operative				
Programmazione per verifica dell'integrità ed efficienza infrastrutture, attrezzature e arredi				
Programmazione per verifica pulizia ed agibilità dell'ambiente o area in cui viene erogato il servizio				
Programmazione per verifica del risultato del servizio in relazione agli obiettivi fondamentali				
Registrare le considerazioni e suggerimenti del personale per individuazione di eventuali azioni preventive e/o correttive				
Questionari per i clienti, per ottenere dati significativi per verificare la qualità e l'affidabilità del servizio e la capacità di risposta alle esigenze del cliente				
Programmazione per verificare l'organizzazione ed il sistema di gestione dei servizi per individuazione delle difformità, ovvero le aree critiche verso le quali indirizzare gli strumenti del miglioramento, rappresentati dalle azioni preventive e correttive				

## APPENDICE B - CODICE ETICO DELL'IMPRENDITORE BALNEARE

### B.1 PREMESSA ED OBIETTIVI

Il Codice Etico è la linea guida delle responsabilità etico-sociali delle organizzazioni imprenditoriali e, in pratica, rappresenta la raccolta dei principi cui si vogliono ispirare i comportamenti individuali di tutti coloro che appartengono a tali organizzazioni.

Il codice etico dell'imprenditore balneare è lo strumento base per il consolidamento dei principi etici all'interno di un'azienda balneare nonché un mezzo che si pone a garanzia e sostegno della buona reputazione dell'impresa e della categoria stessa, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

La buona reputazione è una risorsa importante che favorisce e rafforza la fedeltà dei clienti, la serenità di chi opera nell'azienda, l'attrazione delle migliori risorse umane, la fiducia dei fornitori, l'affidabilità verso le istituzioni e la pubblica amministrazione. Alla base della buona reputazione ci sono sempre dei valori imprenditoriali solidi e dei principi etici riconosciuti: capacità, efficienza, rispetto, trasparenza e integrità.

Il Codice Etico si propone di distinguerli, di riassumerli, di rappresentarli e di dividerli.

Gli imprenditori balneari credono nell'importanza dei principi etici, nella dedizione, nella costanza e nella professionalità con cui li esprimono, perché sanno che queste sono le basi sulle quali è stata costruita la loro storia e il loro successo. Il rispetto di questo Codice Etico è espressione di un contesto che si pone come obiettivo primario quello di soddisfare, nel migliore dei modi, le necessità e le aspettative dei clienti e degli interlocutori attraverso la qualità, la trasparenza e l'efficienza, quali ingredienti fondamentali del proprio lavoro.

Il Codice Etico non vuole essere solo una semplice enunciazione di regole e di modelli teorici, ma un vero e proprio strumento di lavoro, un punto di riferimento concreto per tutti gli interlocutori.

Le indicazioni qui contenute hanno come presupposto il rispetto di ogni norma di legge e regolamento vigente, che disciplini o abbia a che fare con le imprese turistico balneari.

### B.2 DESTINATARI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Sono destinatari del Codice Etico e tenuti a osservarne i principi contenuti, tutti gli imprenditori balneari, ivi compresi gli amministratori, i titolari e ogni altro dipendente, collaboratore anche occasionale che operi, stabilmente o temporaneamente per l'impresa balneare.

Ogni esponente è obbligato al rispetto del presente Codice Etico di comportamento.

Tutti i soggetti che operano all'interno di uno stabilimento balneare hanno l'obbligo di conoscere le norme, astenersi da comportamenti contrari ad esse, rivolgersi al superiore o all'Organismo di rappresentanza di riferimento (Associazione) per chiarimenti o denunce, collaborare con le strutture deputate a verificare le violazioni e non nascondere alle controparti l'esistenza di un Codice Etico di comportamento.

L'osservanza delle norme del Codice Etico di comportamento è da ritenersi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutti i dipendenti ai sensi dell'art. 2104 del Codice Civile Italiano.



## **UNI/PdR 1:2012**

L'imprenditore balneare si impegna a collaborare con le Autorità giudiziarie, a favorire una cultura aziendale caratterizzata dalla consapevolezza di controlli esistenti e dalla mentalità orientata all'esercizio del controllo.

In particolare, l'imprenditore è tenuto ad osservare il Codice Etico di comportamento nel proporre e realizzare i progetti, le azioni e gli investimenti dell'impresa stessa. Nel fissare gli obiettivi di impresa, deve ispirarsi ai principi dello stesso Codice Etico di comportamento.

Coloro che occupano posizioni di responsabilità all'interno dell'impresa balneare sono infatti tenuti ad essere d'esempio per i propri dipendenti, a indirizzarli all'osservanza del Codice Etico di comportamento e a favorire il rispetto delle norme.

Il rapporto tra l'imprenditore balneare e i suoi interlocutori è sempre fondato sul dialogo diretto. Tutti coloro che necessitano di chiarimenti possono rivolgersi all'imprenditore stesso o direttamente all'Organismo di rappresentanza di riferimento (Associazione), al quale vanno indirizzate anche le segnalazioni in merito all'applicazione o alle violazioni del presente Codice Etico.

### **B.3 PRINCIPI ETICI**

#### **B.3.1 Onestà**

L'imprenditore balneare ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti. In nessuna circostanza il perseguimento dell'interesse dell'imprenditore balneare può giustificare una condotta non onesta da parte di tutti i collaboratori o dell'imprenditore stesso.

#### **B.3.2 Correttezza in caso di conflitti di interesse**

Nell'esercizio di ogni attività devono sempre essere evitate situazioni, anche solo potenziali, di conflitto d'interesse, ossia situazioni in cui un collaboratore persegue un interesse diverso da quello proprio dell'impresa balneare o tragga personale vantaggio da opportunità d'affari dell'impresa.

#### **B.3.3 Riservatezza**

L'imprenditore balneare garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso. In particolare i collaboratori sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate acquisite in relazione all'attività di impresa balneare con finalità non connesse con l'esercizio della propria attività, come ad esempio nel caso di dati sensibili relativi a particolari necessità del cliente.

#### **B.3.4 Valore delle risorse umane**

L'imprenditore balneare tutela e promuove il valore delle risorse umane e ne incentiva la formazione al fine di incrementare e migliorare il patrimonio e la competitività delle competenze di ogni collaboratore o dipendente.

#### **B.3.5 Equità dell'autorità**

L'imprenditore balneare si impegna affinché l'esercizio dell'autorità all'interno di relazioni gerarchiche

sia sempre ispirato a criteri di equità e correttezza e non implichi la realizzazione di abusi di alcun genere. In particolare, l'imprenditore balneare assicura che l'autorità non si trasformi in esercizio del

potere lesivo della dignità ed autonomia del dipendente o collaboratore e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore del proprio personale.

### **B.3.6 Trasparenza, completezza e verità dell'informazione**

Ciascun soggetto operante all'interno dell'impresa balneare è tenuto a dare informazioni complete, trasparenti, veritiere, comprensibili ed accurate.

### **B.3.7 Rapporti contrattuali**

I contratti e gli incarichi di lavoro non devono essere difformi dalle disposizioni normative vigenti.

L'imprenditore balneare si impegna in particolare a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

### **B.3.8 Sicurezza e qualità dei servizi e dei prodotti**

L'imprenditore balneare è consapevole che nel settore delle imprese turistico balneari l'attenzione alla sicurezza è di basilare importanza. In linea con questa esigenza, l'imprenditore balneare si impegna a operare nel completo rispetto delle norme sulla sicurezza e igienico-sanitarie, garantendo anche attraverso la certificazione del proprio stabilimento balneare la soddisfazione e la tutela dei propri clienti.

### **B.3.9 Tracciabilità di operazioni e transazioni**

Ogni operazione e transazione dell'imprenditore balneare deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Per ogni operazione deve pertanto essere predisposto un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

### **B.3.10 Finanziamento di strutture pubbliche o politiche**

L'imprenditore balneare si impegna al rispetto delle normative vigenti nell'eventuale attività di finanziamento di partiti politici, comitati, organizzazioni pubbliche o candidati politici.

L'imprenditore balneare esclude comunque ogni e qualsiasi forma di finanziamento o contributo a soggetti che perseguano fini, scopi o idee che siano in contrasto con i principi del presente Codice Etico e, più in generale, con quelli enunciati nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.

### **B.3.11 Omaggi e donazioni**

L'imprenditore balneare ed il personale dipendente è tenuto a non offrire denaro, beni, servizi, benefici di qualsiasi genere, né in nome o per conto della società, né a titolo personale, a dipendenti di società o enti, né a persone da questi ultimi utilizzate, allo scopo di indurre, remunerare, impedire o comunque influenzare qualsiasi atto o fatto nell'interesse dell'impresa balneare stessa.

In deroga a quanto stabilito, sono ammessi piccoli regali o cortesie, purché conformi agli usi locali e non vietati dalla legge. Tali deroghe dovranno essere caratterizzate dalla massima trasparenza e, se necessario, di esse si dovrà fornire informazione all'Organismo di rappresentanza di riferimento.

### **B.3.12 Integrità e tutela delle persone**

L'imprenditore balneare si impegna a tutelare l'integrità morale dei suoi dipendenti o collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Il dipendente o collaboratore che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato in qualunque modo discriminato, può segnalare l'accaduto all'Organismo di rappresentanza di riferimento, che valuterà l'effettiva violazione del presente Codice Etico.

### **B.3.13 Tutela dei luoghi di lavoro**

L'imprenditore balneare si impegna a garantire, nel rispetto della legislazione vigente a tutela delle condizioni di lavoro, un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute dei dipendenti adottando tutte le misure necessarie.

Il personale dipendente si impegna a rispettare le misure di prevenzione e sicurezza poste in essere.

### **B.3.14 Tutela ambientale**

Ferma restando la normativa applicabile, l'imprenditore balneare si impegna ad adottare tutte le misure finalizzate a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività attraverso la prevenzione dell'inquinamento, favorendo il riciclo dei materiali e minimizzando il consumo di energia.

## APPENDICE C - VALUTAZIONE DEI RISCHI DELLO STABILIMENTO BALNEARE

Lo stabilimento balneare è a tutti gli effetti un sito produttivo e pertanto è sottoposto alle normative di legge per quanto riguarda la sicurezza dei lavoratori.

Ma esso è anche erogatore di servizi e pertanto deve assicurare ai propri clienti un ambiente non solo confortevole ma scevro da pericoli.

La valutazione dei rischi deve essere strutturata e attuata in modo da:

- identificare i pericoli che sussistono sul luogo di lavoro e di svago e valutare i rischi associati agli stessi, in modo da determinare quali provvedimenti debbano essere presi per proteggere la sanità e la sicurezza dei dipendenti e dei clienti, nel rispetto delle norme di legge;
- valutare i rischi in modo da effettuare la selezione quanto più motivata possibile delle attrezzature di lavoro, dei prodotti e delle attrezzature che si trovano sul luogo di lavoro e di svago, nonché dell'organizzazione dei servizi offerti;
- controllare se provvedimenti in atto risultino adeguati;
- adottare se del caso misure correttive per flemmatizzare i rischi.

È opportuno approcciare l'attività di identificazione dei pericoli secondo le seguenti linee guida:

- a) coinvolgere il personale dipendente che è tenuto ad esprimere le proprie valutazioni dei pericoli e dei loro effetti dannosi;
- b) guardare cosa succede di fatto sul posto di lavoro o durante l'attività lavorativa . Le situazioni di lavoro da prendersi in esame comprendono: nuovi impianti, attività normali, manutenzione e pulizia, emergenze prevedibili;
- c) pensare alle operazioni che esulano dalla routine e che hanno carattere intermittente (per esempio: operazioni di manutenzione, carico e scarico, ecc);
- d) identificare le modalità di utilizzo dei servizi offerti ai clienti e l'uso che quest'ultimi fanno delle strutture, attrezzature e spazi messi a loro disposizione;
- e) applicare il concetto di pericolo in modo assai ampio, così da tener conto anche del modo in cui i dipendenti interagiscono con i clienti modificano quindi il livello di rischio.

La valutazione dei rischi va effettuata su tutte le seguenti voci:

- stabilità e solidità delle strutture
- case di guardianaggio, cabine, servizi igienici e docce
- locali tecnici e magazzini
- locali o zone di pronto soccorso
- pavimenti, pareti, soffitti e tetti
- finestre e lucernai
- porte e cancelli

- pensiline e tettoie
- ombrelloni e tende
- sdraio, lettini, tavolini e cestini
- attrezzature elettriche
- attrezzature idrauliche
- attrezzature di riposo e di ricreazione
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di illuminazione
- impianti di rilevamento degli incendi ed impianti antincendio
- impianti d'allarme
- apparecchiature di riscaldamento/condizionamento/ventilazione
- zone di stoccaggio di agenti chimici, corrosivi, infiammabili o inquinanti
- vie di evacuazione ed uscite di emergenza
- posti di lavoro all'aperto
- arenile ed aree attrezzate a svago
- vie di circolazione pedonali e veicolari
- parcheggio
- aiuole e zone attrezzate per i giochi
- alberi
- recinzioni fisse e mobili.

Si riportano qui di seguito alcuni esempi di situazioni e di attività lavorative che richiedono una valutazione dei rischi da cui estrapolare anche gli eventuali rischi per i clienti.

**A. Impiego delle attrezzature di lavoro o di svago**

- Elementi in movimento rotatorio o traslatorio non sufficientemente protetti, che possono causare schiacciamenti, tagli, perforazioni, urti, agganciamenti o trazioni.
- Elementi o materiali in movimento libero (caduta, rotolamento, scivolamento, ribaltamento, dispersione nell'aria, oscillazioni, crolli) da cui possono conseguire danni per le persone.
- Movimenti di macchinari e di veicoli.
- Pericolo di incendio e di esplosione (p. es.: per attrito; serbatoi in pressione).

**B. Metodi di lavoro e disposizione degli impianti**

- Superfici pericolose (bordi acuminati, spigoli, punte, superfici abrasive, parti protendenti).
- Attività in altezza.
- Compiti che comportano movimenti/posizioni innaturali.
- Spazi limitati (p. es.: necessità di lavorare tra parti fisse).



- Inciampare e scivolare (superfici bagnate o comunque scivolose ecc.).
- Conseguenze derivanti dalla necessità di indossare attrezzature di protezione personale su altri indumenti di lavoro.
- Tecniche e metodi di lavoro.
- Ingresso e lavoro in spazi confinati.

### **C. Impiego dell'elettricità**

- Pannelli di comandi elettrici.
- Impianti elettrici, p. es.: rete principale di adduzione, circuiti d'illuminazione.
- Attrezzature, sistemi di controllo e di isolamento a comando elettrico.
- Impiego di attrezzi elettrici portatili.
- Incendi o esplosioni causati dall'energia elettrica.
- Cavi elettrici sospesi.

### **D. Esposizione a sostanze o preparati pericolosi per la sicurezza e la sanità**

- Inalazione, ingestione e assorbimento cutaneo di materiale pericoloso per la salute (compresi aerosol e polveri).
- Impiego di materiali infiammabili e esplosivi.
- Mancanza di ossigeno (asfissia).
- Presenza di sostanze corrosive.
- Sostanze reattive/instabili.
- Presenza di sensibilizzanti.

### **E. Esposizione ad agenti fisici**

- Esposizione a radiazioni elettromagnetiche (sole, calore, luce, raggi X, radiazioni ionizzanti).
- Esposizione a laser.
- Esposizione al rumore o ad ultrasuoni.
- Esposizione a vibrazioni meccaniche.
- Esposizione a sostanze/mezzi ad alta temperatura.
- Esposizione a sostanze/mezzi a temperatura molto bassa.
- Presenza di fluidi sotto pressione (aria, vapore, liquidi compressi).

### **F. Esposizione ad agenti biologici**

- Rischio di infezioni derivanti dalla manipolazione e dall'esposizione non intenzionale a microorganismi, esotossine ed endotossine.
- Rischio di infezioni dovute all'esposizione non intenzionale a microorganismi (per esempio: legionella, liberata dai sistemi radianti di raffreddamento).
- Presenza di allergeni.

### **G. Fattori ambientali e ambiente di lavoro**

- Illuminazione non adeguata o tecnicamente errata.
- Controllo inadeguato di: temperatura, umidità, ventilazione.
- Presenza di agenti inquinanti.
- Serbatoi di sostanze pericolose.
- Rifiuti.
- Scarichi idrici.
- Emissioni in atmosfera.
- Rumore.

### **H. Interazione del posto di lavoro e dei fattori umani**

- Dipendenza dei sistemi di sicurezza dalla necessità di ricevere e di elaborare con cura le informazioni.
- Dipendenza dalle conoscenze e dalle capacità del personale.
- Dipendenza dalle norme di comportamento.
- Dipendenza da una soddisfacente comunicazione e da istruzioni corrette per far fronte a condizioni mutevoli.
- Conseguenze di deviazioni ragionevolmente prevedibili dalle procedure di lavoro in condizioni di sicurezza.
- Adeguatezza delle attrezzature di protezione personale.
- Scarsa motivazione alla sicurezza.
- Fattori ergonomici, quali la progettazione del posto di lavoro per venire incontro alle esigenze del dipendente.

### **I. Fattori psicologici**

- Difficoltà del lavoro (intensità, monotonia).
- Dimensioni dell'ambiente di lavoro, per esempio: claustrofobia, solitudine.
- Ambiguità del ruolo e/o situazione conflittuale.
- Contributo al processo decisionale con conseguenze sul lavoro e sulle mansioni.
- Lavoro molto esigente a scarso controllo.
- Reazioni in caso di emergenza.

### **J. Organizzazione del lavoro**

- Fattori condizionati dai processi di lavoro (p. es. lavoro in continuo, sistemi di turni, lavoro notturno).
- Sistemi efficaci di gestione e accordi per l'organizzazione, la pianificazione, il monitoraggio e il controllo degli aspetti attinenti alla sicurezza e alla sanità.
- Manutenzione degli impianti, comprese le attrezzature di sicurezza.

- Accordi adeguati per far fronte agli incidenti e a situazioni di emergenza.

#### **K. Fattori vari**

- Pericoli causati da terzi, per esempio: violenza a colleghi, personale di sorveglianza, polizia, attività sportive.
- Lavoro con animali.
- Lavoro in atmosfere a pressione superiore o inferiore al normale.
- Condizioni climatiche difficili.
- Integrità del software.
- Lavoro in prossimità di specchi d'acqua o sott'acqua.
- Posti di lavoro variabili.

#### **L. Interazione dei clienti con lo stabilimento balneare**

- Presenza di avvallamenti, ostacoli materiali pericolosi sull'arenile o il bagnasciuga.
- Integrità e funzionalità dei salvagente, pattini e pedane acquatiche.
- Integrità e visibilità di boe e di barriere galleggianti.
- Sicurezza degli arredi da spiaggia e loro funzionalità.
- Sicurezza dei giochi mobili e fissi.
- Integrità delle recinzioni, dei bordi, dei camminamenti.
- Efficienza degli impianti idrici ed elettrici negli spogliatoi e nei bagni.
- Manutenzione delle specie arboree, eliminazione di rami secchi e spuntoni.
- Efficienza degli arredi del bar, del ristorante e delle sale di intrattenimento.
- Efficienza di porte, finestre e aperture mobili.

## APPENDICE D - CRITERI PER LA CLASSIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI

AREA	DESCRIZIONE	1	2	3	4	5
Accoglienza	Tariffario delle prestazioni	x	x	x	x	x
	Ordinanze del comune e della capitaneria di porto locali	x	x	x	x	x
	Tipologia dei servizi offerti	x	x	x	x	x
	Regolamento interno dello stabilimento balneare	x	x	x	x	x
	Strutture identificate da appositi cartelli	x	x	x	x	x
	Numeri di telefono per le emergenze (ospedale più vicino o un punto di primo soccorso, forze di polizia, guardia costiera)		x	x	x	x
	Numero telefono e indirizzo dell'agenzia per l'accoglienza turistica locale		x	x	x	x
	Carta topografica del luogo ed iniziative turistiche o culturali			x	x	x
	Informazioni metereologiche locali			x	x	x
	Informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti lo stabilimento balneare			x	x	x
	Piantina sinottica del sito			x	x	x
	Personale in divisa e con targhetta di riconoscimento				x	x
	Spazio destinato all'accoglienza dei clienti				x	x
	Personale dedicato preferibilmente plurilingue				x	x
	Brochure informative dello stabilimento balneare e/o sito internet			x	x	x
Servizio cambio indumenti	Spogliatoio collettivo per più di 30 posti ombra	x				
	Spogliatoio collettivo per meno di 30 posti ombra		x			
	Spogliatoio collettivo con armadietti personali		x	x		
	Cabine ad uso personale		x	x	x	x
	Cabine ad uso personale arredate da accessori			x	x	x
	Rapporto cabine-posti ombra 1 a 1				x	x

AREA	DESCRIZIONE	1	2	3	4	5
Servizio assistenza alla balneazione	Presenza continuativa, negli orari previsti, di personale qualificato, facilmente identificabile, che sorvegli lo spazio acqueo antistante lo stabilimento balneare	x	x	x	x	x
	Idonea postazione di salvataggio dotata delle attrezzature e dei mezzi necessari e da un'asta su cui issare le bandiere di segnalazione convenzionali	x	x	x	x	x
	Esposizione di informazioni aggiornate dello stato e della temperature del mare ed eventuali riconoscimenti tipo Bandiera Blu			x	x	x
	Assistenti bagnanti in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o la sicurezza del cliente (corsi di primo soccorso, tecniche di rianimazione)			x	x	x
	Assistenti bagnanti che hanno la padronanza di almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese				x	x
	Aumento di assistenti bagnanti proporzionato in caso di maggiore affluenza o particolari condizioni meteo-marine				x	x
	Zone sicure per la balneazione e/o zone di pericolo delimitate da apposite boe galleggianti					x
	Aumento dei mezzi e di attrezzature di soccorso					x
Servizio complementare alla balneazione	Messa a disposizione di posti ombra fissi e/o mobili (ombrelloni, tende), e/o arredi (sedie, sdraio, lettini prendisole etc..).	x	x	x	x	x
	Servizio di pulizia periodico degli arredi (prima dell'apertura giornaliera)	x	x	x	x	x
	Predisposizione di appositi camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia e alla battigia anche per soggetti portatori di handicap		x	x	x	x
	Segnalazione con opportuni cartelli o barriere di eventuali dislivelli dell'arenile o zone potenzialmente pericolose	x	x	x	x	x
	Organizzando i posti ombra in modo che la distanza tra essi offra ai clienti una maggiore privacy: la distanza tra interasse degli ombrelloni deve essere maggiore del doppio e la distanza del perimetro delle tende deve essere maggiore del triplo di quanto previsto nel Piano degli Arenili regionali o comunali				x	x
	Fornire uno o più servizi aggiuntivi a scelta tra: tavolo, recipiente per giochi, cestino personale			x	x	x
	Fornire uno o più servizi aggiuntivi a scelta tra: teli da spiaggia, contenitore porta oggetti, sistemi di comunicazione con il bar o direzione, rete wi-fi, etc					x
	Incremento di camminamenti rispetto al minimo prescritto				x	x
	Presenza sulla spiaggia di docce e/o lavapiedi di acqua dolce			x	x	x

UNI/PdR 1:2012

AREA	DESCRIZIONE	1	2	3	4	5
	Messa a disposizione dei bagnanti piattaforme galleggianti prendisole od altri accessori galleggianti				x	x
	Preservare la flora esistente e/o predisponendo apposite aree a verde con essenze autoctone				x	x
	Impiegare sulla spiaggia personale dedicato all'assistenza dei clienti					x
<b>Servizio di pulizia spiaggia</b>	Servizio di raccolta dei rifiuti solidi accumulatisi sulla spiaggia e sul bagno asciuga e nello svuotamento dei cestini distribuiti nell'area riservata alla clientela	x	x	x	x	x
	Cestini dotati di coperchio ed in numero proporzionale all'estensione della spiaggia e al numero dei clienti			x	x	x
	numero dei cestini collettivi in proporzione al numero di posti ombra (1 nel raggio di 10 mt.)				x	x
	Contenitori di rifiuti idonei alla raccolta differenziata				x	x
	Interventi di pulizia e svuotamento dei cestini almeno 2 volte al giorno				x	x
<b>Servizio igienico-sanitario</b>	Una doccia e una unità igienica	x	x	x	x	x
	Servizio di pulizia e disinfezione periodico, almeno una volta al giorno, da parte di personale dedicato	x	x	x	x	x
	Unità igieniche differenziate per sesso			x	x	x
	Unità igieniche appropriate per bambini				x	x
	Una unità igienica e/o una doccia ad uso esclusivo dei disabili				x	x
	Aumentare il numero delle docce			x	x	x
	Offrire la possibilità di utilizzare la doccia al riparo da sguardi indiscreti tramite pannellature o in appositi locali .			x	x	x
	Dotare le docce anche di acqua calda almeno per il 50% delle stesse			x	x	x
	Dotare i locali doccia di dispenser per shampoo e/o bagnoschiuma e attaccapanni				x	x
	Offrire nelle vicinanze del locale doccia una idonea postazione dotata di specchio, di presa elettrica o di asciugacapelli.					x



AREA	DESCRIZIONE	1	2	3	4	5
<b>Servizio ristoro</b>	Distributori automatici	x	x	x		
	Bar		x	x		
	Piatti freddi e panini		x	x		
	Ristorante primi piatti e precotti		x	x		
	Ristorante completo con servizio self-service			x	x	x
	Ristorante completo con servizio al tavolo				x	x
<b>Parcheggio e componenti accessori</b>	Parcheggio pubblico o privato nelle immediate vicinanze		x	x	x	
	Parcheggio privato contiguo allo stabilimento balneare			x	x	x
	Posteggio differenziato di auto, cicli e motocicli			x	x	x
	Un parcheggio per persone disabili ubicato vicino allo spazio destinato all'accoglienza dei clienti				x	x
	Copertura dei posti auto tramite teli ombra o pergolati				x	x
	Demarcazione dei singoli posti auto ed eventuale numerazione per assegnazione					x
	Personale addetto alla custodia e al posteggio					x
	Aiuole, fioriere, essenze arboree, illuminotecnica, etc			x	x	x
Panchine, pensiline, chiostri, opere d'arte, etc				x	x	
<b>Servizi ludicoricreativi e del benessere</b>	Strutture o impianti fissi (per esempio: piscine, campi da gioco, , vasche idromassaggio)		x	x	x	x
	Attrezzature specifiche, (per esempio: natanti da diporto, piattaforme prendisole, saune, aree attrezzate per bambini, attrezzature per fitness, giochi da tavolo tipo: calciobalilla, ping-pong)				x	x
	Personale dedicato per attività di animazione, il miniclub per bambini, ecc				x	x

## APPENDICE E - QUESTIONARIO STATISTICO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO DEL CLIENTE

Esempio di questionario per la valutazione di gradimento del cliente dello stabilimento balneare.

Questionario sulla soddisfazione del cliente Periodo di permanenza ..... Nazionalità ..... Ho soggiornato con: partner ..... famiglia ..... amici ..... singolo .....					
Si pregano i gentili clienti di compilare il seguente questionario che aiuterà lo stabilimento balneare a migliorare i propri servizi per soddisfare le loro esigenze e aspettative. Il seguente questionario si basa su una scala da 1 (insufficienza) a 5 (ottimo)					
<b>Punteggio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Qualità e pulizia del mare					
Qualità e pulizia della spiaggia					
Preparazione dell'assistente bagnante					
Comfort del posto ombra					
Cortesìa e preparazione degli operatori					
Cura e pulizia dell'ambiente					
Rapporto qualità prezzo					
Rispondenza alle aspettative					
Giudizio complessivo sullo stabilimento balneare					
Si prega il cliente di scrivere eventuali suggerimenti e/o lamentele per migliorare la qualità del nostro servizio: ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					
Vi ringraziamo per la vostra attenzione e collaborazione.					

## APPENDICE F - QUESTIONARIO PER LA VERIFICA DELLE ASPETTATIVE DEL CLIENTE

Esempio di questionario sulla rispondenza alle aspettative dei clienti degli stabilimenti balneari.

<p>Si prega il gentile cliente di compilare il seguente questionario che aiuterà lo stabilimento balneare a migliorare i propri servizi.</p> <p>Per ogni voce esprima il suo giudizio su una scala da 1 (insufficienza) a 5 (ottimo) e suggerisca eventuali azioni di miglioramento.</p>					
<b>TEMPO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Tempestività					
Velocità di erogazione					
Puntualità					
Regolarità					
<p>Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<b>FRUIBILITÀ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Accessibilità alla spiaggia					
Facilitazioni per disabili					
Parcheggi					
Zone attrezzate per gioco o benessere					
Distanza posti ombra					
<p>Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

<b>INFORMAZIONE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Comprensibilità					
Chiarezza					
Completezza					
Personale plurilingue					
Bacheca					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... .....					
<b>ACCOGLIENZA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Reception					
Segnaletica					
Consigli					
Consulenza					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... .....					
<b>STRUTTURE FISICHE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Comfort					
Pulizia					
Qualità dei materiali e delle attrezzature					
Efficienza degli impianti					
Ubicazione					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... .....					

<b>SICUREZZA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Attrezzature					
Strutture					
Arredi					
Camminamenti					
Sorveglianza dei bagnanti					
Manutenzione delle attrezzature					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
<b>SOSTENIBILITÀ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Rispetto dell'ambiente circostante					
Valorizzazione del verde					
Pulizia della spiaggia e della battigia					
Utilizzo di prodotti "green"					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
<b>RELAZIONI SOCIALI ED UMANE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cortesia					
Affidabilità					
Prontezza					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

<b>SERVIZIO RISTORO E RICREATIVI</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Bar					
Ristorazione					
Piscina					
Campi da gioco					
Zone attrezzate per bambini					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					
<b>PERSONALE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Competenza					
Personalizzazione del trattamento					
Qualifiche					
Formazione					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					
<b>GESTIONE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Capacità manageriale del gestore					
Professionalità del personale					
Collocazione dei servizi (bagni, docce etc.)					
Completezza delle prestazioni offerte					
Capacità di miglioramento					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati. ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					



<b>AMBIENTE DI LAVORO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Funzionante					
Ergonomico					
Confortevole					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

## BIBLIOGRAFIA

- [1] UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- [2] UNI EN ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso
- [3] Serie UNI EN 1176 Attrezzature e superfici per aree da gioco
- [4] ISO 20712-1 Water safety signs and beach safety flags – Specifications for water safety signs in workplaces and public areas
- [5] ISO 20712-2 Water safety signs and beach safety flags – Specifications for beach safety flags – Colour, shape, meaning and performance
- [6] ISO 20712-3 Water safety signs and beach safety flags – Guidance for use





**Ente Nazionale Italiano di Unificazione**

Membro italiano ISO e CEN  
[www.uni.com](http://www.uni.com)  
[www.youtube.com/normeUNI](http://www.youtube.com/normeUNI)  
[www.twitter.com/normeUNI](http://www.twitter.com/normeUNI)

Sede di Milano

Sede di Roma

Copia analogica conforme all'originale del documento n. 0027787 del 08/02/2023, firmata dal Collegio di pratica n. 406186 Roma  
ai sensi degli artt. 21-22-23 del D.lgs. n. 82/2005, in data 21/01/2023, a firma del Collegio di pratica n. 406186 Roma  
Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_