

Allegato parte integrante

DISCIPLINARE PER L'ATTRIBUZIONE DEL MARCHIO "FAMILY IN
TRENTINO - ESERCIZIO AMICO DEI BAMBINI"



**DISCIPLINARE PER L'ATTRIBUZIONE
DEL MARCHIO**
"Family in Trentino – Esercizio Amico dei Bambini"

Categoria
"Pubblici esercizi di somministrazione di alimenti e bevande"

REV. N.	DATA	CODICE	DESCRIZIONE
	/		Approvazione Giunta Provinciale, Provincia autonoma di Trento



**DISCIPLINARE PER L'ATTRIBUZIONE
DEL MARCHIO**
"Family in Trentino – Esercizio Amico dei Bambini"

Categoria
"Pubblici esercizi di somministrazione di alimenti e bevande"

ORGANIZZAZIONE: _____

LEGALE RAPPRESENTANTE: _____

DATA _____ FIRMA _____

Premessa

In considerazione dell'esigenza riconosciuta ed attuale di favorire la creazione di spazi di ospitalità per le famiglie con bambini nonché dell'interesse dei titolari degli esercizi di somministrazione di dedicare spazi di offerta a questo tipo di clientela, adeguando anche l'ambiente e la struttura per una migliore accoglienza, il Servizio Commercio e il Servizio politiche sociali e abitative hanno predisposto un disciplinare allo scopo di definire i requisiti che gli esercizi autorizzati ad effettuare la somministrazione al pubblico di alimenti e bevande devono possedere per fregiarsi del marchio "Family in Trentino - Esercizio Amico dei Bambini".

Nell'individuazione dei requisiti medesimi si è ritenuto essenziale coinvolgere il Forum trentino delle Associazioni per la famiglia, tramite lo "Sportello famiglia" istituito presso il Servizio politiche sociali e abitative.

Gli esercizi che possono ottenere il marchio di prodotto sono quelli previsti dall'articolo 2, comma 1, della L.P. 9/2000, nonché gli esercizi commerciali (posteggi isolati) su area pubblica, di cui all'art. 14, comma 1, lett. a) della L.P. 4/2000, qualificati come bicigrill dal Servizio provinciale competente in materia di percorsi ciclopedonali, che hanno accesso diretto dalle piste ciclabili e che garantiscono un punto di servizio e di ristoro agli utenti dei percorsi stessi ed i rifugi escursionistici disciplinati dall'articolo 23 della legge provinciale 8/93.

Destinatari dell'offerta sono le famiglie con bambini di età 0-12 anni, nella convinzione che questi soggetti da un lato costituiscono un preciso e potenzialmente elevato numero di clienti e, dall'altro, hanno delle specifiche esigenze da soddisfare.

Dall'incontro tra i due interessi – dell'esercente e delle famiglie – nasce l'esigenza di differenziare l'offerta.

La creazione del marchio ha lo scopo di rendere visibili e riconoscibili gli esercizi autorizzati ad effettuare somministrazione di alimenti e bevande che scelgono la famiglia quale *target* privilegiato e, pertanto, dedicano spazi, tempo ed energia al fine di soddisfare nel modo migliore le particolari necessità dei bambini e dei loro genitori.

L'assegnazione del marchio si basa su due principi generali: la volontarietà e l'autovalutazione. Il primo si realizza nella scelta dell'esercente di impegnarsi nella direzione di privilegiare il target famiglia. Il secondo si inserisce come anello di congiunzione tra la volontarietà sopra espressa e la concretezza degli elementi che, al fine di raggiungere lo scopo innanzi delineato, devono essere presenti nell'esercizio. Di qui l'importanza del disciplinare, quale guida all'azione di adeguamento dell'esercizio.

E' proprio in ossequio al principio della volontarietà che il titolare dell'esercizio, quando presenta la domanda per l'attribuzione del marchio, sottoscrive un *Impegno* a favore delle famiglie, con il quale esprime la sua condivisione per la filosofia e l'obiettivo del progetto.

Per richiedere la concessione del marchio è necessario, inoltre, che il titolare dell'esercizio proceda all'*Autovalutazione*, compilando le tabelle allegate al presente disciplinare e assegnando un punteggio ai requisiti in suo possesso.

I requisiti (indicatori) individuati sono ripartiti in 5 macro aree:

- prodotti (tabella n. 1)
- servizio (tabella n. 2)
- ambiente (tabella n. 3)
- prezzi (tabella n. 4)
- qualità (tabella n. 5)

Essi sono distinti in base alla loro rilevanza in:

indicatori obbligatori: devono essere rispettati da tutti gli aderenti al club di prodotto in quanto considerati essenziali; è concesso tuttavia derogare ad uno di essi in presenza di situazioni particolari adeguatamente motivate e dell'adozione di misure compensative relative all'adozione di indicatori facoltativi previo parere della Commissione Marchio "Family in Trentino";

indicatori facoltativi: riconoscono uno spazio alla autonomia e creatività del singolo imprenditore, suggerendo varie proposte fra le quali l'esercente può scegliere le più adatte al suo locale, personalizzando così l'offerta. E' per questo motivo che il richiedente ha la possibilità di proporre anche indicatori facoltativi che non sono stati previsti nel disciplinare e che saranno considerati, se valutati positivamente, ai fini del rilascio del marchio.

L'autovalutazione quantitativa prevede due gradi diversi di intensità per i requisiti obbligatori e si riferisce alla presenza o meno dell'indicatore:

- "0" = requisito non assolto
- "2" = requisito assolto

L'autovalutazione quantitativa prevede tre gradi diversi di intensità per i requisiti facoltativi e si riferisce alla qualità dell'indicatore presente:

- "0" = requisito non assolto
- "1" = requisito parzialmente assolto
- "2" = requisito completamente assolto

L'autovalutazione qualitativa prevede la formulazione di un giudizio sintetico in merito agli elementi e alle motivazioni che giustificano il punteggio auto-assegnato.

In presenza di un solo requisito obbligatorio non assolto – fatta salva la citata possibilità di deroga - non sarà possibile concedere il marchio.

Per presentare la domanda ai fini del rilascio del marchio "*Family in Trentino – Esercizio Amico dei Bambini*" è necessario raggiungere complessivamente almeno 39 punti (34 per i

requisiti obbligatori + 5 per i requisiti facoltativi o, in caso di deroga, 32 per i requisiti obbligatori + 7 per i requisiti facoltativi).

La presentazione della domanda unitamente all'*Autovalutazione* e all'*Impegno*, documenti tutti sottoscritti dal titolare dell'esercizio pubblico, avvia il procedimento relativo all'assegnazione del Marchio, nel quale si inserisce l'eventuale parere della Commissione Marchio in caso di richiesta di deroga ad uno dei requisiti obbligatori.

Il rilascio del marchio è comunque sempre subordinato all'esito positivo di un apposito sopralluogo di verifica da parte dei funzionari incaricati

Dall'attribuzione del marchio di prodotto "Family in Trentino - Esercizio Amico dei Bambini" derivano specifici obblighi:

1) L' esercente ha il diritto e l'obbligo di utilizzare l'apposito marchio di prodotto "Family in Trentino - esercizio amico dei bambini" in tutte le proprie comunicazioni, menù, brochure, depliant, carta intestata, sito internet, etc. per evidenziare l'appartenenza al club e per facilitarne il riconoscimento da parte della clientela.

2) Il logo, individuato ai sensi dell'art. 4 c. 5 del D.P.G.P. 21-72/Leg. di data 14/06/2001, deve essere esposto a cura dell'aderente all'esterno dell'esercizio.

3) Sulle carte del menù/liste o su appositi cartoncini, esposti in tutti i tavoli, devono essere riportati tutti i requisiti richiesti per il Marchio di prodotto.

4) Deve essere messa a disposizione in luogo ben visibile la scheda di valutazione e gradimento, che i clienti possono utilizzare per presentare eventuali osservazioni in merito al servizio ricevuto in relazione ai requisiti stessi a:

Servizio Commercio e Cooperazione, via Brennero 136, "Le Fornaci", 38121 Trento, tel. 0461/494786 – fax 0461/494747 – indirizzo di posta elettronica: serv.commcoop@provincia.tn.it

oppure

Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, Via Gilli n. 4, Centro Nord Tre, 38121 Trento, tel. 0461/494111 – fax 0461/494110 – indirizzo di posta elettronica:agenziafamiglia@provincia.tn.it

Si evidenzia che i prodotti riportati in alcuni indicatori (area "prodotti" e area "prezzi") devono essere coerenti con quanto somministrabile nelle varie tipologie di esercizi di cui all'art. 2, comma 1, della L.P. 9/2000 e all'art. 2 del suo Regolamento di esecuzione, nonché negli esercizi autorizzati ai sensi della L.P. 4/2000.

Tabella n. 1

Logica sottostante:

Si ritiene importante che presso questi esercizi siano disponibili i prodotti indispensabili per le particolari esigenze delle famiglie.

<i>Area</i>		<i>Indicatori</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>		<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Prodotti	1	disporre di prodotti adatti a bambini di età inferiore ai 24 mesi: omogeneizzati e yogurt	Obbligatorio			
	2	disporre di prodotti senza glutine, brodo vegetale e farine solubili	Obbligatorio	Facoltativo solo per bicigrill		
	3	disporre di prodotti biologici certificati	Facoltativo			
	4	disporre di prodotti trentini	Facoltativo			
			Facoltativo			

Tabella n. 2

Logica sottostante:

Adeguare il servizio alle specifiche esigenze delle famiglie, permettendo all' esercente di personalizzare e rendere più accattivante l' offerta.

<i>Area</i>		<i>Indicatori</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>		<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Servizio	1	destinare spazi e servizio ad eventi per famiglie e bambini (feste compleanno o ricorrenze)	Obbligatorio	Facoltativo solo per bicigrill		
	2	disporre di accessori baby (bavaglie, scaldabiberon, salviettine umidificate, stoviglie e bicchieri infrangibili)	Obbligatorio			
	3	riservare particolare attenzione al servizio e ai tempi di attesa: i bambini a richiesta degli accompagnatori devono essere serviti per primi	Obbligatorio			
	4	disporre di un kit di primo soccorso per piccole medicazioni	Obbligatorio solo per bicigrill			
	5	disporre di seggiolini per bicicletta, con la possibilità di noleggio da parte della famiglia	Obbligatorio solo per bicigrill			
	6	offrire gadget a misura di bambino	Facoltativo			
	7	dedicare un servizio particolare in determinati giorni e orari alle famiglie (FAMILY HOUR)	Facoltativo			
	8	offrire la possibilità di asportare a fine pasto, in appositi contenitori ad uso alimentare, pietanze e/o bevande eventualmente non consumate	Facoltativo			
	9		Facoltativo			

Tabella n. 3

Logica sottostante:

Creare un ambiente accogliente per le famiglie, mettendo a disposizione sia strumenti per stimolare il divertimento, la creatività e l'apprendimento dei bambini sia predisponendo una struttura idonea alle loro esigenze.

<i>Area</i>		<i>Indicatori</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>		<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Ambiente	1	disporre di tavoli con angoli arrotondati o muniti di parasigoli, di facile accesso e in posizione favorevole per i passeggini	Obbligatorio			
	2	disporre di seggioloni o seggiolini pensili	Obbligatorio			
	3	disporre di servizi igienici adeguati alle necessità dell'infanzia, muniti di fasciatoi (per i bicigrill la presenza del fasciatoio è obbligatoria a partire dal 1° gennaio 2009), adattatore water, prodotti per igienizzare la seduta, asciugamani anche di carta ad uso singolo, salviette umidificate e pannoloni per situazioni di emergenza	Obbligatorio			
	4	disporre di area gioco interna con giochi vari, libri, carta e colori, cruciverba, album, etc.	Obbligatorio	Facoltativo per bicigrill		
	5	disporre di spazi dove poter consumare liberamente i propri alimenti e dove effettuare piccole riparazioni e garantire assistenza attraverso la messa a disposizioni di piccole attrezzature idonee alla manutenzione delle biciclette	Obbligatorio solo per bicigrill			

	6	disporre di area idonea all'allattamento	obbligatorio		
	7	non installare gli apparecchi da gioco di cui all'art.110 del T.U.L.P.S. - con vincite in denaro - all'interno del locale e nell'area adiacente allo stesso e comunque a non incentivare il gioco d'azzardo.	obbligatorio		
	8	mettere a disposizione televisione con programmi per bambini	Facoltativo		
	9	disporre di una piccola area gioco esterna attrezzata con giochi per bambini, in sicurezza, anche rispetto al passaggio ciclopedonabile e di eventuali veicoli, con possibilità di organizzare momenti ricreativi per famiglie	Facoltativo		

Tabella n. 4

Logica sottostante:

Ricerca un rapporto qualità-prezzo favorevole sia per l' esercente che per le famiglie, attraverso la gratuità di alcuni servizi e l'ideazione di offerte alternative.

<i>Area</i>		<i>Indicatori</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Prezzi	1	disporre di almeno un menù/lista fisso a prezzo dichiarato per bambini, a discrezione anche differenziato per fasce orarie e per età	Obbligatorio		
	2	fornire gratuitamente acqua al tavolo e per le escursioni	Obbligatorio		
	3	eliminare per i bambini l'eventuale prezzo del coperto e, nei bar, l'eventuale differenza per il servizio al tavolo	Obbligatorio		
	4	offrire pacchetti famiglia	Obbligatorio		
	5	prevedere sconti alle famiglie nel giorno del compleanno di uno dei bambini con bevanda gratuita per il bambino stesso	Facoltativo		
	6		Facoltativo		
	7		Facoltativo		

Tabella n. 5

Logica sottostante:

Garantire la qualità del servizio offerto attraverso la formazione del personale e l'impegno personale dell'esercente a favore delle famiglie.

<i>Area</i>		<i>Indicatori</i>	<i>Rilevanza indicatore</i>	<i>Valutazione qualitativa</i>	<i>Valutazione quantitativa</i>
Qualità del servizio	1	stimolare la formazione e il coinvolgimento del personale garantendo l'impegno a partecipare a momenti formativi, al fine di garantire adeguata accoglienza alla famiglia, fornire informazioni immediate relative allo speciale servizio offerto, attuare modalità di gestione di eventuali problemi frequenti e informare la famiglia, attraverso la distribuzione di materiale informativo, delle varie offerte presenti sul territorio limitrofo che aderiscono al progetto "Family in Trentino", nell'ottica di sviluppare il concetto di distretto della famiglia.	Obbligatorio		
	2	sottoscrizione dell'impegno a favore delle famiglie da parte del titolare dell'esercizio	Obbligatorio		
	3		Facoltativo		
	4		Facoltativo		