



**DISCIPLINARE
PER L'ASSEGNAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
“Family in Trentino”**

**Categoria
“OSTELLI PER LA GIOVENTÙ”
(tipologia di esercizio extra-alberghiero)
articolo 35 della L.P. n. 7/2002 e ss.mm.
e articolo 27 del Regolamento di esecuzione**

ORGANIZZAZIONE: _____

LEGALE RAPPRESENTANTE: _____

DATA _____ FIRMA _____

Introduzione

La Provincia autonoma di Trento, con l'approvazione della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 recante "Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità", all'articolo 16 intende diffondere sul territorio il "Distretto per la famiglia", *"inteso quale circuito economico, educativo e culturale, a base locale, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia e in particolare la famiglia con figli"*.

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

La legge provinciale n. 7/2002 definisce gli "Ostelli per la gioventù" strutture ricettive attrezzate per ospitare giovani in viaggio e loro accompagnatori, realizzate su iniziativa di enti pubblici o privati.

In questo progetto pertanto gli "Ostelli per la gioventù" presenti sul territorio provinciale sono chiamati ad orientare le proprie politiche in un'ottica family friendly, mettendo in campo servizi che rispondono appieno alle esigenze e alle aspettative espresse dalle famiglie del territorio e dalle famiglie ospiti.

L'offerta ricettiva extra-alberghiera tramite gli "Ostelli per la gioventù" coinvolge normalmente la famiglia e promuove un'offerta di carattere familiare che evita all'ospite di sentirsi estraneo.

Per loro natura, gli "Ostelli per la gioventù" rispondono a quella domanda sempre più crescente di giovani interessati ad un turismo sociale, inteso come desiderio di organizzare la propria vacanza per creare occasioni di arricchimento culturale e per soddisfare il proprio bisogno di favorire legami. Gli "Ostelli per la gioventù" infatti rappresentano una tipologia ricettiva extra-alberghiera in grado di garantire l'accesso a tutti.

Per come sono strutturati gli "Ostelli per la gioventù", la condivisione degli spazi (anche delle unità abitative) e la molteplicità dei servizi offerti permettono di migliorare la conoscenza reciproca fra popoli, senza preclusioni a causa della propria cultura (la differenza culturale infatti è vista come un arricchimento e una crescita), di consolidare e di sviluppare la solidarietà tra le persone, di rafforzare i valori della convivenza civile contribuendo in tal modo a migliorare le proprie conoscenze culturali anche nel rispetto delle diversità legate a cultura, lingua, alimentazione, religione etc..

In un'ottica di inclusione, gli "Ostelli per la gioventù" sono in grado di ospitare le persone che presentano difficoltà motorie. Le tariffe applicate risultano essere accessibili a tutti, dal giovane alla famiglia con figli, soddisfacendo anche le esigenze delle famiglie numerose e delle famiglie monoparentali/famiglie con disagio economico.

Il marchio "Family in Trentino" è un marchio di attenzione istituito dalla Giunta provinciale per identificare gli operatori pubblici e privati appartenenti a diverse categorie di attività che mettono in campo servizi e iniziative finalizzate a sostenere il benessere familiare, con un'attenzione particolare ai nuclei familiari con figli e ha come scopo quello di favorire la partecipazione alla rete in un'ottica di responsabilizzazione e di crescita verso l'attenzione alla famiglia, al fine di valorizzare e di contribuire a riconoscere, in un'ottica di circuito su base volontaria, i soggetti che "educano" e che, nel contesto dell'ospitalità in famiglia, si fanno anche "educare" in una logica di responsabilità diffusa in una società di relazioni.

Il disciplinare in corso di approvazione prevede dei requisiti obbligatori imprescindibili per l'assegnazione del marchio e alcuni requisiti facoltativi che hanno lo scopo di garantire agli "Ostelli per la gioventù" un livello di qualità adeguato. In questa logica, a seguito dell'ottenimento della certificazione "Family in Trentino" sono previsti specifici monitoraggi qualitativi al fine della verifica in loco dei requisiti dimostrati e per il mantenimento della certificazione acquisita.

Dalla collaborazione tra l'Agenzia per la coesione sociale, il Comune di Trento e alcuni ostelli presenti sul territorio provinciale è stato definito il disciplinare relativo alla tipologia degli esercizi extra-alberghieri denominata "Ostelli per la gioventù" (articolo 35 della legge provinciale n. 7/2002 e s.m. sulla ricettività turistica).

Struttura del disciplinare

I requisiti, che tra obbligatori e facoltativi sono complessivamente **34**, sono stati raggruppati in sei aree omogenee che identificano gli obiettivi che ogni "Ostello per la gioventù" deve perseguire.

VERIFICA E PROGRAMMAZIONE	• Distretto famiglia • Rispetto disciplinare • Strumenti per la raccolta del livello di gradimento delle famiglie
AMBIENTE E QUALITÀ DELLA VITA	• Unità abitative e spazi comuni • Servizi igienici • Intrattenimento e svago • Servizio di prima colazione
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	• Iniziative per le famiglie
COMUNICAZIONE	• Attività di informazione e di comunicazione sui temi delle politiche familiari
TARIFFE	• Politiche tariffarie per gli ospiti • Carta famiglia EuregioFamilyPass
MISSION EDUCATIVA	• Sostenibilità • Consumo consapevole • Convivenza rispettosa

Valutazione

La valutazione qualitativa si esprime con una breve descrizione del singolo requisito posseduto, a giustificazione del punteggio auto/assegnato.

Il titolare /gestore dell'Ostello per la gioventù deve allegare al disciplinare debitamente compilato in ogni sua parte la documentazione probatoria utile ai fini dell'istruttoria dei singoli requisiti.

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

a) punteggio "0" = requisito non assolto. L'attività o il servizio non risultano attuati, programmati o pianificati;

b) punteggio "1" = requisito parzialmente assolto. L'attività o il servizio sono pianificati e/o in corso di realizzazione;

c) punteggio "2" = requisito completamente assolto. L'attività o il servizio sono stati attuati o pianificati in via definitiva.

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

AREE DI QUALITÀ	NUMERO REQUISITI	REQUISITI OBBLIGATORI	REQUISITI FACOLTATIVI
Verifica e programmazione	3	3	0
Ambiente e qualità della vita	17	10	7
Servizi alle famiglie	2	2	0
Comunicazione	5	3	2
Tariffe	3	3	0
Mission educativa	4	3	1
Totale requisiti	34	24	10

Per ottenere l'assegnazione del marchio è necessario raggiungere il punteggio **minimo** di almeno 60 punti (il che significa soddisfare tutti i 24 requisiti obbligatori previsti per un totale di 48 punti e soddisfare i requisiti facoltativi per totale di 12 punti); nei territori laddove il Distretto famiglia non è costituito, il punteggio minimo da raggiungere deve essere almeno pari a 58 punti.

Il punteggio **massimo** raggiungibile per l'assegnazione del marchio, dato dalla somma di tutti i punteggi dei requisiti obbligatori e di quelli facoltativi, è pari a 68 (dato dal punteggio di tutti i 24 requisiti obbligatori e dal punteggio dei 10 requisiti facoltativi soddisfatti).

	Family in Trentino			
	Pag. 5 di 12	Ostelli della gioventù	Luglio 2023	

AREA	NR.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI	VALUTAZIONE QUALITATIVA	VALUTAZIONE QUANTITATIVA
VERIFICA E PROGRAMMAZIONE	1	Distretto famiglia	Obbligatorio	Obbligo di aderire ad un Distretto famiglia, laddove costituito	X Sottoscrizione della lettera di adesione al Distretto famiglia		2
	2	Rispetto del disciplinare	Obbligatorio	Disponibilità a sottoporsi a verifiche e monitoraggi da parte della Provincia sul rispetto del disciplinare sottoscritto	X Monitoraggio/verifica presso la struttura		2
	3	Strumenti per la raccolta del livello di gradimento delle famiglie	Obbligatorio	Presenza di sistemi di monitoraggio della soddisfazione dell'ospite	X Recensioni internet, libro degli ospiti O Questionari di gradimento O altro		2
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	4	Unità abitative e spazi comuni	Obbligatorio	Messa a disposizione di elementi aggiuntivi per il sonno dei bambini, su richiesta, al momento della prenotazione	X culle X lettini e spondine anticaduta O altro		2
	5		Obbligatorio	Fornire una disposizione di unità abitative adatte alla famiglia	X almeno 4 unità abitative familiari condivise (5 o più letti) O possibilità di riservare camere ad uso esclusivo per la famiglia		2
	6		Facoltativo	Fornire agli ospiti informazioni per una convivenza serena	O esporre negli spazi comuni un vademecum sulle regole comportamentali da seguire per una convivenza nel reciproco rispetto		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
	7	Unità abitative e spazi comuni	Facoltativo	Regole di comportamento della casa con linguaggio semplice	O fornire ai piccoli ospiti un opuscolo corredato da immagini significative		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

	Family in Trentino			
	Pag. 6 di 12	Ostelli della gioventù		Luglio 2023

AREA	NR.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI	VALUTAZIONE QUALITATIVA	VALUTAZIONE QUANTITATIVA
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	8	Unità abitative e spazi comuni	Facoltativo	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive	O scalda biberon O tavolo con spigoli arrotondati a misura di bambino O luce di cortesia nelle unità abitative O messa a disposizione della cucina per la preparazione dei pasti dei bambini O stenditoio O tela cerata a disposizione degli ospiti		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
	9		Facoltativo	Educazione al riordino dei giochi e dei libri negli spazi comuni	O informativa visibile agli ospiti in merito alla necessità di collaborare al riordino degli spazi comuni		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
	10	Servizi igienici	Obbligatorio	Messa a disposizione di dotazioni aggiuntive	X almeno un fasciatoio nei bagni comuni (anche nel bagno dei maschi) e in almeno il 2 per cento delle unità abitative; O riduttori asse WC; O sgabellino per il rialzo		2
	11	Intrattenimento e svago	Obbligatorio	Spazio arredo adatto a favorire il gioco	X adeguato a spazio nelle zone comuni adatto al gioco O area gioco esterna O altro ...		2
	12	Intrattenimento e svago	Obbligatorio	Mettere a disposizione materiale per gioco	X fogli di carta, matite e colori O libri O giochi in scatola		2
	13		Facoltativo	Mettere a disposizione attrezzature/materiale per conoscere il territorio	O zainetto porta bimbi per trekking/passeggini O depliant, cartine e materiali informativi di facile ed immediata		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

	Family in Trentino					
	Pag. 7 di 12	Ostelli della gioventù			Luglio 2023	

AREA	NR.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI	VALUTAZIONE QUALITATIVA	VALUTAZIONE QUANTITATIVA
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA					consultazione		
	14	Servizio di prima colazione	Obbligatorio	Servizio seduta per bambini	X seggiolini o sedute pensili		2
	15		Obbligatorio	Disporre di accessori baby	X bavaglie O stoviglie e bicchieri infrangibili		2
	16		Obbligatorio	Porre attenzione ai tempi ed al servizio richiesto dalla famiglia	X concordare orari e modalità d somministrazione della prima colazione O cucina a disposizione in base alle esigenze delle famiglie ospiti		2
	17		Obbligatorio	Fornire della prima colazione prodotti adatti ad una sana alimentazione infantile	X yogurt X panini morbidi o fette biscottate O frutta o succo di frutta O altro		2
	18	Servizio di prima colazione	Facoltativo	Fornire prodotti biologici	O alimenti sani e rispettosi dell'ambiente quali formaggi, pane, latte, altro ...		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
	19		Facoltativo	Offrire la possibilità di asportare beni di consumo e bevande non consumate nella prima colazione (richiamo ecologico e di sostenibilità)	O eco-ristorazione trentina O fornire appositi contenitori adatti al cibo da asportare		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
	20		Obbligatorio	Attenzione specifica alle intolleranze alimentari ed alle diversità culturali alimentari	X per intolleranze alimentari, fornire prodotti alternativi (es. prodotti senza glutine, senza lattosio, ecc.) O fornire un servizio rispettoso delle diversità alimentari		2

	Family in Trentino			
	Pag. 8 di 12	Ostelli della gioventù	Luglio 2023	

AREA	NR.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI	VALUTAZIONE QUALITATIVA	VALUTAZIONE QUANTITATIVA
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	21	Iniziative per le famiglie	Obbligatorio	Orientare la propria attività secondo standard di qualità a misura di famiglia	X promuovere sul territorio l'Accordo di area laddove presente O collaborare con Enti ed aziende certificate O facilitare attività con Comuni certificati "Amici della famiglia"		2
	22		Obbligatorio	Orientare la famiglia verso le diverse attività del territorio adatte ai bambini, a seconda della fascia di età	O organizzare attività di gioco/sportive e di conoscenza e mappatura del territorio X informare le famiglie rispetto ad attività di conoscenza del territorio organizzate da soggetti terzi		2
COMUNICAZIONE	23	Attività di informazione e di comunicazione sui temi delle politiche familiari	Facoltativo	Promozione/condivisione del progetto "Family in Trentino" sui canali social media	O post sulle pagine facebook/twitter O sito Internet aggiornato su tematiche familiari		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
	24		Obbligatorio	Impegno del titolare/gestore a partecipare alla cerimonia di consegna del marchio e ad almeno un incontro annuo sulle tematiche familiari	O partecipazione a momenti formativi periodici organizzati dall'Agenzia provinciale per la Famiglia o da altri Enti		2
	25		Obbligatorio	Informazioni alle famiglie attraverso la distribuzione di materiale informativo delle varie offerte presenti sul territorio che aderiscono al	O brochure, volantini, depliant, collane trentino famiglia, ecc.		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2

	Family in Trentino					
	Pag. 9 di 12	Ostelli della gioventù			Luglio 2023	

AREA	NR.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI	VALUTAZIONE QUALITATIVA	VALUTAZIONE QUANTITATIVA
COMUNICAZIONE				progetto "Family in Trentino"			
	26	Attività di informazione e di comunicazione sui temi delle politiche familiari	Obbligatorio	Esposizione dell'attestato di certificazione "Family in Trentino" da parte del titolare/gestore dell'esercizio in luogo visibile	X Attestato di certificazione fornito dalla Provincia		2
	27		Obbligatorio	Esporre il logo del marchio "Family in Trentino" su ogni documento informativo utilizzato, sia cartaceo che virtuale	X ricevute di pagamento • sito Internet • mail • carta intestata, ecc. • vetrofania		2
TARIFE	28	Politiche tariffarie per gli ospiti	Obbligatorio	Offrire gratuità ai bambini ospiti sotto i 3 anni di età	X evidenziare la gratuità e le sconti sul listino prezzi sul sito Internet, sui canali di comunicazione, ecc.		2
	29		Obbligatorio	Riduzione per famiglie con bambini di età superiore a 3 anni e (almeno) fino ai 12 anni compiuti	X prevedere sconti a scalare in relazione al numero dei figli di uno stesso nucleo familiare O prevedere ulteriori sconti a favore delle famiglie O prevedere sconti specifiche per famiglie numerose (con 3 figli o più)		2
	30		Obbligatorio	Offrire riduzioni alle famiglie numerose e ai bambini fino ai 12 anni compiuti anche in presenza di un solo	X evidenziare le riduzioni sui listino prezzi, sito Internet e sui canali di comunicazione		2

	Family in Trentino			
	Pag. 10 di 12	Ostelli della gioventù		Luglio 2023

AREA	NR.	REQUISITO	RILEVANZA	DETTAGLIO	ESEMPI	VALUTAZIONE QUALITATIVA	VALUTAZIONE QUANTITATIVA
				genitore/adulto accompagnatore			
MISSION EDUCATIVA	31	Sostenibilità	Obbligatorio	Informazione alle famiglie ospiti sulle modalità di gestione dell'offerta ricettiva con riferimento anche relative alla sostenibilità ambientale	X informativa attraverso brochure, esposizione nelle unità abitative, sul tema del risparmio idrico ed energetico, su una corretta gestione del calore e sulle modalità di effettuazione della raccolta differenziata		2
	32		Facoltativo	Raccontare l'economia domestica ai piccoli ospiti	O fornire ai bambini ospiti un libriccino con immagini a colori per apprendere le prime regole del risparmio energetico (spegnere la luce, chiudere l'acqua, differenziare i rifiuti, etc.		☐ 0 ☐ 1 ☐ 2
	33	Consumo consapevole	Obbligatorio	Adottare nella somministrazione della prima colazione modalità di utilizzo degli alimenti finalizzate alla promozione del consumo consapevole	X informativa ben visibile agli ospiti nel locale di somministrazione della prima colazione per evitare gli sprechi di cibo O fornire agli ospiti un libriccino per raccontare la provenienza e le proprietà dei cibi		2
	34	Convivenza rispettosa	Obbligatorio	Informazione alle famiglie ospiti sui benefici di una convivenza rispettosa	X informative, depliant, libriccini per bambini, volantini che evidenziano l'arricchimento culturale e l'umano dovuto dall'incontro tra culture, religioni e situazioni diverse (disabilità, ecc.) O fornire, su richiesta, un servizio di mediazione linguistica e/o culturale		2

	Family in Trentino			
	Pag. 11 di 12	Ostelli della gioventù	Luglio 2023	

Con la sottoscrizione del presente disciplinare il titolare/gestore dell'Ostello per la gioventù dichiara che i requisiti obbligatori contrassegnati con una "X" sono pienamente assolti.

Data _____

Firma _____