

**LIGURIAN
RIVIERA**



F TOURISM & MARKETING
Josep Ejarque



LIGURIAN RIVIERA VACANZA SERENA

PROTOCOLLO DI DESTINAZIONE



Sommario

STRATEGIA LIGURIAN RIVIERA VACANZA SERENA.....	3
1. Premessa.....	3
1.1 Gli impatti del Covid-19 sul turismo.....	3
1.2 I nuovi comportamenti della domanda.....	5
1.3 Prospettive per Ligurian Riviera per la stagione 2020.....	6
2. Destinazione Ligurian Riviera Vacanza Serena.....	7
2.1 I principi chiave di Ligurian Riviera come destinazione sicura.....	8
2.2 Il ruolo dei Comuni della Ligurian Riviera.....	9
2.3 Gli obiettivi operativi.....	10
IL PROTOCOLLO LIGURIAN RIVIERA VACANZA SERENA.....	11
1. Obiettivo.....	11
2. I principi generali.....	12
3. Le linee guida nello spazio pubblico.....	13
3.1 Azioni suggerite nello spazio pubblico.....	13
3.2 Giardini pubblici.....	15
3.3 Eventi, manifestazioni e spettacoli dal vivo.....	16
3.4 Uffici di informazione e accoglienza turistica.....	17
3.5 Spiagge libere.....	20
3.6 Requisiti minimi per i Comuni per ricevere il Bollino “Ligurian Riviera Vacanza Serena”.....	22
4. Linee guida per gli operatori di Ligurian Riviera.....	23
4.1 Stabilimenti balneari o spiagge attrezzate.....	23
4.2 Musei e attrattive culturali.....	26
4.3 Luoghi di culto.....	28
4.4 Strutture ricettive alberghiere.....	29
4.5 Strutture ricettive extra-alberghiere.....	32
4.6 Strutture turistico ricettive all’aria aperta.....	35
4.7 Ristoranti.....	38
4.8 Professioni turistiche (guide turistiche, guide ambientali escursionistiche e accompagnatori turistici).....	40
4.9 Attività ed esperienze turistiche.....	42
4.10 Linee guida per le attività commerciali.....	43
5. Le norme di comportamento per i turisti di Ligurian Riviera.....	45
LA CARTA DEI VALORI LIGURIAN RIVIERA VACANZA SERENA.....	46

1. I contenuti della Carta dei Valori	47
2. Il Bollino Ligurian Riviera vacanza Serena Io Mi Impegno	48
3. Il Kit di comunicazione.....	48
4. Il processo operativo per la sottoscrizione della Carta dei Valori	48
5. I ruoli	49
LINEE GUIDA IN MERITO ALLA CARTELLONISTICA DA IMPLEMENTARE NELL'AMBITO DELLA LIGURIAN RIVIERA E NEI SINGOLI COMUNI.....	51
1. Logo Ligurian Riviera Vacanza Serena	52
2. Cartello di benvenuto	52
3. Cartello con norme di comportamento per i turisti	52
4. Cartello con norme di comportamento sulle spiagge.....	53
5. La Carta dei Valori Ligurian Riviera Vacanza Serena	55
6. Il Bollino "Io Mi Impegno".....	56
7. Cartello di Benvenuto e misure di comportamento per gli operatori	56
8. Brochure con norme di comportamento da distribuire	57
9. Cartello di segnalazione per gel igienizzante	57
10. Cartello di segnalazione per pattumiere Covid.....	58

STRATEGIA LIGURIAN RIVIERA VACANZA SERENA

1. Premessa

1.1 Gli impatti del Covid-19 sul turismo

È ormai evidente che il turismo è stato senza dubbio uno dei settori che più ha risentito della diffusione della pandemia di Covid-19, trovandosi ad affrontare una crisi senza precedenti, che fin dall'inizio ha causato un azzeramento quasi totale dei viaggi, degli spostamenti e dell'attività turistica, che ha vissuto una riapertura parziale solo durante la passata stagione estiva. Va ovviamente considerato che gli effetti negativi che hanno caratterizzato il 2020 saranno presenti ancora per tutto il 2021.

La crisi provocata dal Covid-19 avrà infatti un impatto profondo, che durerà nel tempo, sulle modalità con cui i turisti viaggeranno, la tipologia di vacanza e di destinazioni che sceglieranno e il modo in cui faranno le proprie vacanze e si rapportheranno con la destinazione.

Un fattore che sicuramente la Ligurian Riviera dovrà considerare è il continuo cambio di scenario pandemico e il conseguente inserimento delle Regioni nelle diverse zone di rischio (rossa, arancione e gialla) a seconda dell'andamento dei contagi.

Non va poi sottovalutata la difficile situazione economica che si sta delineando. A titolo esemplificativo, è da considerare che in media in Europa, il 75% delle persone segnala di avere meno lavoro, orari ridotti, CIG o di aver perso il lavoro a causa del Covid. La percentuale sale a 81% considerando il mercato italiano.

Inoltre, gli italiani prevedono che la propria situazione economica non migliorerà nei prossimi mesi, con circa il 42% delle famiglie che prevede uscite superiori alle entrate e una conseguente riduzione delle spese e dei consumi. Una conseguenza è il fatto che il 39% degli italiani dichiara che nel 2021 farà meno giorni di vacanza rispetto al 2020 a fronte di un 23% che ne farà di più (dati SWG febbraio 2021).

Come conseguenza, aumenterà la propensione per vacanze brevi di 2-3 giorni, in destinazioni vicine al proprio luogo di residenza (regionali o interregionali). A queste si aggiunge una percentuale del 38% che ritiene abbastanza o molto probabile fare delle vacanze di almeno 7 giorni in mete vicine alla propria città. Ciò può essere un'opportunità per la Ligurian Riviera, che ha come mercati principali le regioni di prossimità, come Lombardia e Piemonte.

A queste tendenze va aggiunto che il Travel Sentiment dei turisti europei per i viaggi domestici ed intra-europei sta recuperando, prevalentemente grazie alla diffusione dei vaccini, soprattutto in alcuni mercati. La percentuale di europei che considerano la possibilità di fare vacanza ammonta al 54%, tra gli italiani si attesta su oltre il 60% (dati ETC febbraio 2021), seppur in gran parte si tratti di viaggi domestici (50%). In particolare, gli italiani mostrano un sentiment positivo nel viaggiare tra i mesi di giugno e luglio 2021. Probabilmente, come effetto delle riaperture previste in Italia a partire dal 26 aprile, il Travel sentiment incrementerà ancora.

Secondo il report della European Travel Commission “*Monitorin Sentiment For Domestic And Intra European Travel-Wave 5 02/21*”, i turisti europei preferiranno destinazioni costiere e balneari, con oltre il 18,1% che ricerca vacanze “Sun & Beach” e il 13,2% vacanze “Coast & Sea”. Oltre a queste tipologie di turismo, gli europei tenderanno a fare anche city break (15,8%), vacanze culturali (13,5%) e nella natura (12,5%). Questi dati possono rappresentare un’opportunità per la destinazione Ligurian Riviera, che è una destinazione fondamentalmente balneare, ma anche con risorse culturali e naturali.

Inoltre, al momento di scegliere una destinazione, i turisti considereranno la sanità e la salute come la qualità più importante del luogo di vacanza, seguite dalla capacità di offrire serenità e tranquillità (peace of mind) (dati ETC febbraio 2021).

In generale, la situazione in cui il settore turistico (offerta) della Ligurian Riviera e i suoi Comuni dovranno operare sarà caratterizzata dai seguenti fattori:

- **Misure sanitarie e di controllo** negli spazi pubblici e privati
- **Misure di sicurezza sanitaria e distanziamento sociale** presso gli IAT, attrattive turistiche, spiagge, musei, monumenti, parchi, ecc.
- **Riduzione della capacità** di persone nelle attrattive, negli spazi di interesse turistico, nei ristoranti e sui mezzi del trasporto pubblico
- Obbligo di applicare **misure di igienizzazione, sanificazione e sanità** in alberghi, strutture extralberghiere, attrattive turistiche, musei, negozi, aziende agroalimentari ecc.
- **Cambiamenti importanti nel modo di gestire i servizi turistici**, con una focalizzazione sulle misure di sicurezza e prevenzione
- Richiesta da parte dei clienti di **maggiore flessibilità tariffaria** e nelle **policy di cancellazione** delle strutture e dei servizi.

1.2 I nuovi comportamenti della domanda

Va considerato che il turista post-Covid sarà più esigente e avrà bisogno di molte più informazioni per prendere la propria decisione in merito alla vacanza. Secondo le analisi effettuate da F Tourism & Marketing, se nel pre-Covid il prezzo rappresentava il primo fattore nel processo di scelta della vacanza, la diffusione del Covid-19 ha fatto sì che il primo fattore sia diventato la sicurezza e la fiducia nella destinazione.

Ciò influenza ovviamente il modo in cui i turisti si rapportheranno con i professionisti e di conseguenza anche il modo in cui la Ligurian Riviera, le sue destinazioni interne e gli operatori dovranno affrontare la propria accoglienza turistica, prestando maggiore attenzione alle misure di sicurezza e prevenzione, a partire dal controllo scrupoloso del mantenimento del distanziamento sociale.

I turisti cambieranno i propri modelli di comportamento. In primis, vorranno **fuggire dalla massificazione e dall'agglomerazione**, cercando destinazioni e offerte che garantiscano sicurezza e distanziamento, per fare una vacanza il più possibile serena e tranquilla.

La domanda turistica post-covid farà turismo per:

- Ricercare well-being e benessere personale
- Evadere dalla routine
- Disconnettersi dalla realtà quotidiana
- Cercare tranquillità
- Cercare conforto nella natura

In particolare si stanno affermando i seguenti comportamenti della domanda:

- Ricerca di **destinazioni meno massificate e più sostenibili**
- I turisti saranno **esigenti** verso i fornitori e gli operatori turistici **rispetto all'igiene e alla sanificazione** dei locali, delle superfici, attrezzature ecc.
- Ci sarà una **maggiore domanda di misure di sicurezza e di igiene**
- I turisti presteranno molta attenzione ad aspetti come i filtri dell'aria, la sanificazione delle camere, delle sale dei ristoranti, ecc.
- I turisti viaggeranno con **mascherine e gel disinfettante**, ma esigeranno che nella destinazione (spazio pubblico) e nelle strutture, ristoranti ecc. siano disponibili DPI e gel per le mani
- Crescerà la domanda di **attività ed esperienze turistiche all'aria aperta**
- Crescerà il ricorso al **last minute**, o addirittura al last second
- Si affermerà il **turismo individuale** o familiare, rispetto ai gruppi
- In attività turistiche ed organizzate si esigerà un **minore numero di partecipanti**

1.3 Prospettive per Ligurian Riviera per la stagione 2020

Secondo lo studio di SWG (febbraio 2021), le **destinazioni balneari saranno le più scelte dai turisti italiani**, ovvero il 33% dei connazionali le sceglierà per la propria vacanza principale di oltre 7 giorni. Pertanto esistono delle condizioni favorevoli per la Ligurian Riviera, che dovrà proporsi nel mercato del turismo balneare, in quanto la domanda già esiste ed è consistente.

Tuttavia, tra le poche certezze per Ligurian Riviera in merito al futuro post-Covid, c'è l'elevato livello di concorrenza che si instaurerà tra le destinazioni turistiche. Il turismo sarà caratterizzato da una domanda pressoché dimezzata, e di conseguenza, in un contesto di agguerrita concorrenza, vinceranno i sistemi di offerta (destinazioni) che saranno in grado di essere rassicuranti e di comunicare questa raccomandazione, generando fiducia fra i propri potenziali turisti, ma anche tra l'utenza delle seconde case e i residenti. Questa è la sfida che la Ligurian Riviera deve assumere per la stagione 2021.

Pertanto, l'offerta nella Ligurian Riviera dovrà incorporare, e poi comunicare, delle **misure che permettano di garantire da un lato la sensazione di sicurezza igienica e sanitaria, dall'altro l'accoglienza positiva dei turisti e le migliori condizioni per la vacanza nella località**, ovvero una **vacanza serena**. Per raggiungere tale obiettivo, sono fondamentali le indicazioni e il supporto delle diverse Amministrazioni della destinazione, ma anche dei soggetti privati che agiscono all'interno della destinazione (associazioni di categoria, albergatori ecc.).

In questo contesto, non saranno sufficienti le normative imposte a livello nazionale o regionale, ma saranno necessarie delle azioni concrete da parte dell'intero settore e un impegno costante basato sulla cooperazione fra il pubblico e il privato, così come l'applicazione di specifiche misure nello spazio pubblico di diversi Comuni.

La chiave del successo per la ripartenza nella stagione 2021 della destinazione Ligurian Riviera sarà quindi strutturarsi come un luogo sicuro e attento all'ipotetica diffusione del virus, in cui poter fare una vacanza serena. Ciò si traduce in un coordinamento integrale, in cui tutta la catena del valore sia integrata nei protocolli contenenti le misure di protezione, igiene e distanziamento sociale, contenute in questo documento.

2. Destinazione Ligurian Riviera Vacanza Serena

Una destinazione turistica come Ligurian Riviera è un ambito composto dalle seguenti destinazioni:

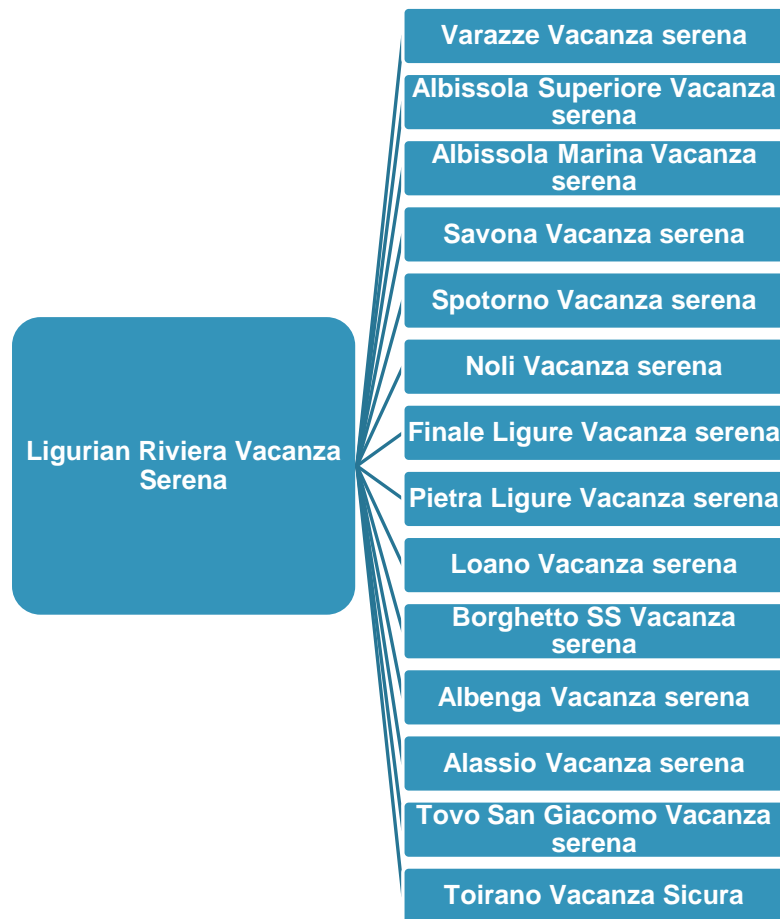
- Varazze
- Albisola Superiore
- Albisola Marina
- Savona
- Spotorno
- Noli
- Finale Ligure
- Pietra Ligure
- Loano
- Borghetto
- Albenga
- Alassio
- Tovo San Giacomo
- Toirano

Nell'ambito territoriale di riferimento si trovano attrattive e risorse turistiche insieme a servizi che permettono ai visitatori di fruire delle attrattive e di svolgere la loro vacanza, ottenendo un'esperienza positiva. Di fronte alla situazione creata dalla crisi sanitaria del Covid-19, in questo spazio diventa prioritario garantire la sicurezza dei turisti, dei residenti e degli operatori/lavoratori turistici.

Bisogna infatti considerare che la scelta della destinazione di vacanza per gli italiani si basa innanzitutto sull'esistenza di una certificazione sanitaria e di sicurezza nella destinazione (85%). Questo fattore è seguito dall'importanza della gestione delle misure anti-Covid da parte del governo e l'accesso al sistema sanitario. Il turista oggi ricerca fundamentalmente sicurezza e relax. È quindi evidente che la sicurezza della destinazione, dei professionisti e dei turisti è la chiave per rilanciare l'attività turistica della Ligurian Riviera nel 2021 (ma anche nel 2022), garantendo il relax dei suoi turisti.

Pertanto la destinazione Ligurian Riviera deve proporsi al mercato come una destinazione sicura, ovvero come un sistema di offerta turistica che si impegna a fare tutto il necessario per garantire la sicurezza e la serenità dei suoi turisti, applicando tutte le misure di prevenzione necessarie e adeguate.

Il modello deve prevedere delle misure da introdurre a livello di destinazione complessiva, che sono da applicare in ogni Comune aderente a Ligurian Riviera, secondo il seguente schema:



Il concetto di base per il successo di Ligurian Riviera come destinazione serena è l'assunzione dell'impegno da parte di tutto il sistema-destinazione (CCIAA, Amministrazioni, ricettività, ristorazione, trasporto, servizi turistici, ecc.) a rispettare in modo scrupoloso e puntuale le misure per la prevenzione della diffusione del virus SARS-CoV-2 e le linee guida di riferimento emanate a livello regionale e nazionale dal Governo, dall'INAIL e dalle Associazioni di categoria competenti.

Il concetto di destinazione sicura comprende lo sforzo delle Amministrazioni locali (Comuni della Ligurian Riviera) di garantire il rispetto delle norme e adoperarsi con misure e meccanismi che facilitino la fruizione dello spazio pubblico, delle attrattive turistiche, dei musei, delle strutture ricettive, dei ristoranti e del commercio.

Di conseguenza, il requisito chiave è la **corresponsabilità tra il Comune, gli operatori turistici e gli operatori non turistici**. Tutti dovranno mettere al centro dei propri sforzi e delle proprie misure il turista, facendogli percepire di trovarsi in uno spazio protetto, in cui trascorrere una vacanza serena.

2.1 I principi chiave di Ligurian Riviera come destinazione sicura

I principi chiave che l'intero sistema-destinazione Ligurian Riviera deve assumere dotandosi di un proprio protocollo di sicurezza di destinazione sono essenzialmente legati ai concetti di **sicurezza e rassicurazione verso il turista**, ma anche all'**impegno assunto da parte dell'intero settore turistico pubblico e privato**, che si adopera per garantire la trasparenza e la comunicazione positiva della destinazione serena Ligurian Riviera. Il

principio di base, quindi, è la corresponsabilità di tutti gli attori del territorio, mettendo al centro il turista.

Rispettando tali principi chiave, la destinazione Ligurian Riviera apparirà responsabile e affidabile agli occhi dei turisti, anche perché il meccanismo del protocollo prevede dei meccanismi di verifica e controllo che garantiscano la serietà del sistema turistico locale nell'assumersi l'impegno di rispettare le linee guida.

La destinazione serena Ligurian Riviera deve essere un ambiente protetto per turisti, residenti, operatori e lavoratori turistici, pertanto deve essere organizzata con delle regole specifiche per i turisti-clienti, per il personale turistico e per quanto riguarda il comportamento sociale da mantenere all'interno della destinazione.

La strategia della destinazione sicura Ligurian Riviera deve basarsi sui seguenti pilastri:

- **Pulizia e disinfezione:** al momento dell'apertura di hotel, B&B, affittacamere, ristoranti, musei, stabilimenti balneari ecc. e di tutti quegli spazi con cui viene in contatto il turista, si dovrà effettuare una sanificazione completa, da ripetere quotidianamente secondo quanto previsto dalle normative vigenti per ogni attività
- **Formazione:** tutti gli operatori (pubblici e privati) della destinazione dovranno essere formati sui protocolli e le linee guida da seguire per la sicurezza
- **Manutenzione:** il livello di sicurezza nella salubrità e igiene dovrà essere monitorato costantemente
- **Comunicazione:** gli operatori, il personale e i clienti/turisti devono essere formati in modo adeguato circa le misure da adottare e le norme di comportamento da rispettare.

2.2 Il ruolo dei Comuni della Ligurian Riviera

Il Tavolo del Turismo e le Amministrazioni comunali devono essere i promotori dell'intero protocollo e del distintivo di destinazione serena e devono quindi assumere le seguenti funzioni:

- Coordinamento del sistema
- Gestione delle misure di sicurezza nell'ambito pubblico (per quanto possibile e nelle loro facoltà)
- Vigilanza sull'applicazione delle misure e del distanziamento sociale

In particolare, come si vedrà nel dettaglio nel protocollo, le Amministrazioni comunali della Riviera dovranno mettere in atto delle azioni operative per quanto riguarda la maggioranza dei seguenti aspetti:

- Punti IAT Covid-free
- Dispenser gel igienizzante in punti di affluenza di persone
- Cartellonistica
- Segnalazione percorsi
- Organizzazione affluenza degli spazi pubblici (evitare assembramenti)
- Organizzazione e gestione del distanziamento delle spiagge pubbliche
- Organizzazione del flusso dei turisti nei musei
- Verifica e controllo

2.3 Gli obiettivi operativi

L'obiettivo operativo per Ligurian Riviera a breve termine (stagione 2020) deve essere quello di **organizzare per il 2021 costruire il prodotto-destinazione “Ligurian Riviera Vacanza Serena”**.

Lo strumento attraverso cui raggiungere tale obiettivo è il Protocollo Ligurian Riviera Vacanza Serena, che ha come funzione quella di stabilire le linee guida e le misure di prevenzione applicabili a tutti i settori con cui interagisce un turista durante la sua permanenza, ovvero comprende:

- **Misure di comportamento per i turisti**
- **Misure di prevenzione nello spazio pubblico**
- **Misure di prevenzione presso le attrattive turistiche (spiagge, musei ecc.)**
- **Misure di prevenzione per gli operatori turistici**

L'adozione del protocollo per la Ligurian Riviera significa:

- Qualità della vita per turisti e residenti
- Autenticità e attrattività della destinazione
- Bilanciare il rapporto tra residenti e turismo
- Sostenibilità sociale, ambientale ed economica

IL PROTOCOLLO LIGURIAN RIVIERA VACANZA SERENA

Il Covid-19, i timori e i cambiamenti che ciò ha comportato nel mercato fanno sì che Ligurian Riviera con il suo intero settore turistico debba procedere a rimodulare la propria offerta turistica, per rispondere alle necessità della nuova domanda, in particolare per quanto riguarda la sicurezza, l'igiene e la salubrità di tutti i suoi spazi, pubblici e privati.

La sicurezza della destinazione Ligurian Riviera, dei suoi operatori e dei suoi turisti, deve essere la chiave di ripartenza dell'economia turistica della città. Essa richiede l'istituzione di un protocollo unitario e integrale della destinazione post-Covid, al quale gli operatori potranno aderire volontariamente, in modo tale che con la ripartenza del turismo a partire da fine aprile 2021 (con le aperture di strutture ricettive, ristoranti, attrattive, attività, servizi ecc.) non aumenti il rischio di contagio dei turisti, del personale e dell'intera comunità.

1. Obiettivo

Il Protocollo Ligurian Riviera Vacanza Serena si propone come risposta per la Ligurian Riviera alle esigenze di sicurezza e igiene dei luoghi pubblici e privati con cui possano venire in contatto i turisti e a quelle di fruizione serena dei servizi, proponendo delle linee guida in termini di organizzazione, strutturazione e comunicazione della destinazione, al fine di generare fiducia nel mercato.

L'obiettivo del presente protocollo è quello di stabilire raccomandazioni e misure igienico-sanitarie di riferimento nella prevenzione e tutela della salute, sia per i professionisti che per i turisti della destinazione Ligurian Riviera, per contribuire a ridurre il rischio di contagio da Coronavirus in vista della stagione turistica.

Molte delle misure comprese in questo documento hanno carattere generale e sono comuni alle diverse tipologie di attività (ricettività, ristorazione, attrattive culturali, stabilimenti ecc.), in quanto vertono sulle norme in materia di distanziamento sociale, igiene respiratoria, uso dei DPI e pulizia e disinfezione. Esse dovranno essere adattate al contesto e alle condizioni di riferimento di ogni operatore.

Tale protocollo non si sostituisce in alcun modo alle attuali norme vigenti in materia di sicurezza e igiene applicabili per ogni settore e categoria e alle linee guida fornite dai DPCM in vigore e dall'INAIL in merito alle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2. Vengono fatte salve eventuali prescrizioni e norme introdotte successivamente alla pubblicazione del presente documento.

Esso vuole essere per lo più un **documento di sintesi a disposizione di tutti gli attori della destinazione**, contenente sia considerazioni generali per gli spazi pubblici e aperti, sia misure specifiche per le diverse attività, in modo tale che tutti siano a conoscenza delle linee guida applicate a Ligurian Riviera. Per questa ragione, l'applicazione del protocollo richiede impegno, ma anche consapevolezza e corresponsabilità da parte di ciascuno dei professionisti del turismo all'interno della destinazione Ligurian Riviera.

Il protocollo di destinazione "Ligurian Riviera Vacanza Serena" mira a fornire le linee guida immediatamente operative focalizzate sull'applicazione, l'incremento e il controllo delle misure di prevenzione del contagio da Covid-19, nello spazio pubblico e privato di Ligurian Riviera.

Esso si basa sull'applicazione della social distance, della sanificazione e delle misure di protezione individuale nei seguenti ambiti:

- **Spazi pubblici (vie, parchi, giardini, piazze ecc.)**
- **Uffici Informazione e Accoglienza turistica**
- **Spazi privati (ricettività, ristorazione, commercio ecc.)**
- **Interazione turisti-operatori**
- **Attrattive turistiche (musei ecc.)**
- **Spiagge libere e gestite da concessionari**
- **Attività turistiche (visite guidate ecc.)**

2. I principi generali

Affinché le imprese turistiche della Ligurian Riviera possano riprendere in modo positivo e adeguato la propria attività, per poter offrire una vacanza serena ai propri clienti, è essenziale che applichino le misure di sicurezza e di protezione della salute dei turisti e del personale. Con tale obiettivo, è necessario identificare i potenziali punti di rischio presso la destinazione Ligurian Riviera e presso le singole strutture. In questo senso, i Comuni aderenti a Ligurian Riviera e tutto il settore dovranno assumersi un serio impegno per ridurre possibili rischi nella propria operatività.

Infatti, le imprese e gli operatori che decidono di aderire al protocollo, in modo volontario, si impegnano ad adottare e a mettere in pratica le seguenti misure e linee guida nei propri ambiti di lavoro, con l'obiettivo di tutelare la salute del personale e dei visitatori, oltre all'igienizzazione e la salubrità degli spazi con cui vengono in contatto clienti, personale di servizio e residenti.

Il testo del protocollo è estremamente pratico e ha effetto immediato, tuttavia, non può essere un documento chiuso, poiché la situazione pandemica in cui ci troviamo è continuamente in evoluzione. Per questo, è aperto a modifiche e nuove aggiunte o raccomandazioni in base a nuove direttive nazionali o regionali.

Le linee guida incluse in questo documento vogliono essere uno strumento che stimola la consapevolezza da parte degli operatori e facilitare la comprensione delle misure a livello di destinazione. Esse si articolano sostanzialmente intorno a quattro assi:

- **Gestione del rischio nell'operatività**
- **Pulizia, disinfezione e igienizzazione**
- **Risorse umane e materiali**
- **Attenzione/accoglienza al cliente**

3. Le linee guida nello spazio pubblico

In quanto soggetti garanti della sicurezza della destinazione sicura, i Comuni di Ligurian Riviera devono garantire la gestione efficace degli spazi pubblici, soprattutto di quelli con cui vengono maggiormente in contatto i turisti, come ad esempio le spiagge, le piazze ecc. Di conseguenza, dovranno provvedere al mantenimento del livello di sicurezza e dell'igiene comune, che dovrà essere seguito e monitorato costantemente.

3.1 Azioni suggerite nello spazio pubblico

Le azioni che i Comuni della Ligurian Riviera dovranno implementare nello spazio pubblico sono le seguenti:

- **Installazione dispenser di gel igienizzante sul territorio**

La disponibilità di gel igienizzante per le mani deve essere una costante nella strutturazione della Ligurian Riviera come destinazione sicura, in quanto il turista, ma anche il residente, si aspetta di trovarlo negli ambienti con cui viene in contatto. Pertanto, le Amministrazioni comunali dovranno prevedere l'installazione di colonnine e/o distributori di gel nello spazio pubblico.

Il dispenser di gel deve essere preferibilmente azionabile a pedana o automatico, per evitare che venga toccato con le mani eventualmente contaminate. Esso deve essere inoltre segnalato con la cartellonistica dedicata di Ligurian Riviera Vacanza Serena, in modo che sia identificato con facilità.

Le colonnine di gel vanno posizionate nei punti strategici della destinazione, come gli Uffici di informazione e accoglienza turistica, il porto (se presente), la stazione (se presente), nelle vie e piazze principali (tra cui il lungomare ecc.), all'accesso delle principali attrattive (musei, cattedrali ecc.) e in tutti i punti ritenuti necessari.

- **Pattumiere DPI Covid (segnalazione)**

L'utilizzo di guanti e mascherine da parte delle persone comporta anche il loro necessario smaltimento. In un'ottica di sicurezza e di salubrità dello spazio pubblico, ma anche di sostenibilità ambientale, si deve evitare che tali materiali vengano buttati al suolo dopo l'utilizzo o smaltiti in modo scorretto.

Per questo è necessario che il Comune coordini la segnalazione di appositi cestini dedicati ai rifiuti potenzialmente contaminati da Covid-19.

- **Cartellonistica e segnaletica**

Per assicurare agli ospiti tranquillità e serenità, per una vacanza serena nella Ligurian Riviera, è necessaria una corretta informazione sulle regole sociali da mantenere all'interno del Comune, allo stesso modo che negli spazi privati.

L'azione che i Comuni dovranno intraprendere è l'installazione in determinati punti, a partire dai principali punti di accesso alla destinazione, quali i caselli autostradali, la stazione (se presente), i parcheggi, ma anche nelle principali zone turistiche (es. lungomare), di cartelli riportanti le misure e gli accorgimenti che le persone dovranno adottare, oltre a eventuali

percorsi differenziati da mantenere all'interno del centro abitato. Ovviamente, tutta la segnaletica deve essere pensata nell'ottica dell'immagine coordinata Ligurian Riviera Vacanza Serena.

Come si è detto, è essenziale che venga ideata e realizzata un'apposita cartellonistica dedicata a Ligurian Riviera Vacanza Serena. Tutti i materiali dovranno essere realizzati mantenendo l'immagine coordinata e riportando bene in evidenza il logo di Ligurian Riviera.

I cartelli che si dovranno implementare sono illustrati dettagliatamente nel documento allegato Cartellonistica Ligurian Riviera Vacanza Serena.

Le diverse implementazioni dovranno seguire queste linee guida:

- **Cartello di Benvenuto nella Ligurian Riviera:** deve indicare che la Ligurian Riviera è una destinazione sicura, in cui vivere una vacanza serena. Si suggerisce di posizionare questa segnaletica nei seguenti spazi:
 - Stazioni ferroviarie
 - Uscite autostradali
 - Strada Statale SS1
 - Parcheggi strategici
 - Ingressi centro storico

Andrà inoltre realizzato e diffuso in versione digitale sui canali di Ligurian Riviera.

- **Cartello Norme di comportamento per i turisti:** le linee di comportamento da mantenere durante il soggiorno in Ligurian Riviera dovranno essere posizionate nei punti di transito più frequentati dai turisti, ad esempio:
 - Centri storici/budelli
 - Lungomare
 - Spiagge
- **Cartello Norme di comportamento per i turisti nelle spiagge:** riporta le linee di comportamento da mantenere sulle spiagge. Deve essere posizionato presso i principali ingressi agli arenili e sul lungomare, a seconda delle caratteristiche di ogni Comune
- **Cartello di Segnalazione per i dispenser di gel igienizzante**
- **Cartello di Segnalazione per le pattumiere DPI Covid**

Inoltre, la CCAA dovrà prevedere l'elaborazione di **brochure** da distribuire ai turisti, tramite i punti IAT e le strutture ricettive, con le regole di comportamento sociale da mantenere durante la permanenza nella Ligurian Riviera.

- **Sanificazione spazi pubblici**

I Comuni all'interno del loro operato ambientale e di pulizia, dovranno provvedere alla sanificazione e igienizzazione almeno una volta al giorno delle strade e spazi pubblici, in particolare i giardini e parchi pubblici.

- **Organizzazione dei flussi**

Una delle priorità per la strategia di destinazione serena della Ligurian Riviera è senza dubbio evitare che nello spazio pubblico si creino assembramenti e folle non gestibili. Di conseguenza, si deve procedere ad organizzare le vie, piazze, lungomare ecc. per far rispettare le misure di distanziamento sociale, con l'obiettivo di limitare il più possibile il rischio di contagi.

In particolare, si consiglia di organizzare i flussi in alcune vie con alto flusso turistico e di residenti mediante la segnalazione di **percorsi alternati**, di entrata e uscita, identificati tramite apposita segnaletica orizzontale e/o verticale, che identifichi le differenti aree di passaggio.

- **Attrattive turistiche**

Evitare assembramenti ed organizzare le attrattive, le spiagge libere, i musei, le chiese rispettando le misure di distanziamento sociale per evitare contagi, è una priorità di Ligurian Riviera e deve esserlo anche delle singole amministrazioni.

Partendo dalle norme di sicurezza emanate dal governo, i Comuni, come responsabili dell'applicazione delle norme, devono:

- Garantire ingressi contingentati nelle attrattive di pertinenza pubblica
- Favorire prenotazione e ticketing digitale
- Stabilire punti controllati di accessi alle attrattive
- Stabilire punti di uscita differenziati da quelli di accesso
- Segnalare le norme di comportamento sociale mediante cartellonistica all'ingresso e lungo il percorso di visita
- Organizzare gli spazi per la fruizione dei musei, delle gallerie, delle chiese rispettando le distanze e nelle spiagge
- Mettere a disposizione gel igienizzante
- Installare cestini per DPI

3.2 Giardini pubblici

L'apertura di giardini e parchi pubblici deve essere subordinata al rispetto delle norme di comportamento sociale e delle misure di prevenzione di diffusione del Covid-19, come nel resto degli spazi pubblici.

L'accesso a queste aree è limitato esclusivamente alla necessità di non produrre assembramenti e di garantire il distanziamento fisico nell'area interessata. Per i minori fino a 14 anni è previsto l'accompagnamento di un adulto familiare.

Il Comune, in quanto gestore, dovrà provvedere alla manutenzione e il controllo specifico dei parchi/giardini, alla pulizia almeno giornaliera degli arredi (scivoli ecc.) con detergente neutro e alla supervisione degli spazi, per far sì che si garantisca l'ingresso con la mascherina e si eviti l'insorgere di assembramenti.

3.3 Eventi, manifestazioni e spettacoli dal vivo

Durante la stagione estiva, presso località come Ligurian Riviera, si susseguono eventi e manifestazioni all'aperto, di diverse entità e dimensioni. A questi si aggiunge la possibilità di effettuare spettacoli all'aperto, che saranno preferiti per la stagione 2021.

Ovviamente, in queste occasioni, sarà assolutamente necessario mantenere il distanziamento interpersonale di almeno un metro sia per il personale, sia per gli spettatori che non siano abitualmente conviventi.

Va prevista la misurazione della temperatura corporea agli spettatori, agli artisti, alle maestranze, allo staff e a ogni altro lavoratore nel luogo in cui si tiene l'evento, impedendo l'accesso in caso venga riscontrata una temperatura superiore ai 37,5 °C.

Spettacoli dal vivo

Nel caso di spettacoli dal vivo, le linee guida nazionali prevedono una capienza al 50% dei posti occupati, fino ad un massimo di 1000 spettatori per spettacoli all'aperto e 500 in luoghi chiusi, fatta salva la possibilità per la Regione di autorizzare spettacoli ed eventi con un numero superiore di spettatori, adottando misure aggiuntive.

È in ogni caso vietata qualsiasi forma di aggregazione che possa creare assembramenti es: ballo, happy hours, etc.

È sempre obbligatorio l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, da parte degli spettatori e del personale che opera in spazi condivisi e/o a contatto con il pubblico e va sempre garantita l'accessibilità a sistemi di disinfezione delle mani.

Va inoltre previsto un utilizzo accurato della segnaletica per far rispettare la distanza fisica di almeno 1 metro anche presso le biglietterie e gli sportelli informativi, all'esterno dei luoghi dove si svolgono gli spettacoli e presso i servizi igienici.

Va incoraggiata la vendita di biglietti e il controllo dell'accesso con modalità telematiche, al fine di evitare aggregazioni presso le biglietterie e gli spazi di accesso alle strutture, oltreché modalità di pagamento elettroniche (se applicabile).

Pulizia e igienizzazione

È necessario che il Comune o il gestore degli spazi proceda ad una periodica pulizia e igienizzazione degli ambienti chiusi e dei servizi igienici di tutti i luoghi interessati dall'evento/manifestazione, oltre che ad una adeguata aereazione naturale e ricambio d'aria e rispetto delle raccomandazioni concernenti sistemi di ventilazione e di condizionamento, nel caso di spazi chiusi.

→ *Per le linee guida complete in merito a eventi e spettacoli dal vivo si rimanda al documento "Le misure adottate a seguito dell'emergenza Coronavirus (COVID-19) per il settore dei beni e delle attività culturali" del 16 aprile 2021.*

3.4 Uffici di informazione e accoglienza turistica

Per garantire che Ligurian Riviera sia una destinazione sicura e che il turista la percepisca come una meta per una vacanza serena, è essenziale che gli uffici di informazione e accoglienza turistica delle singole località si dotino delle adeguate linee guida per la prevenzione e la sicurezza del personale e dei turisti.

Gli uffici turistici devono essere il punto nodale dell'accoglienza nella Ligurian Riviera, fornendo informazione relativa all'offerta turistica e alle esperienze ecc., ma anche alla sicurezza, alla prevenzione e le norme di comportamento da mantenere in destinazione.

Gestione spazi interni

L'ufficio turistico oggi deve essere un luogo sicuro, accogliente e attrattivo e offrire servizi per le diverse tipologie di utenti. Di conseguenza, il suo spazio fisico deve prevedere le misure di prevenzione, ma essere allo stesso tempo uno spazio interattivo e funzionale per i turisti.

Innanzitutto, lo IAT deve pianificare i compiti e i processi di lavoro in modo tale da **garantire la distanza interpersonale di almeno un metro**, oltre a predisporre l'adeguata informazione e segnaletica circa le misure di prevenzione e le distanze da rispettare. In questo senso, la disposizione delle postazioni di lavoro, l'organizzazione della circolazione delle persone e la distribuzione degli spazi dovrebbero essere adattate per garantire il distanziamento tra i visitatori e con il personale.

In caso di impossibilità, dovranno essere prese misure alternative per evitare il rischio di contagio per contatto, come barriere in plexiglas.

Prevenzione del rischio

Il personale dello IAT potrà rilevare la temperatura corporea degli ospiti ed impedire l'accesso in caso essa sia superiore a 37,5°C.

Va favorita la frequente igienizzazione degli ambienti e l'aerazione dei locali (ad esempio lasciando aperta la porta) e la sanificazione frequente delle superfici (tavoli, PC, ecc.). Nei pressi dell'Infopoint, andrebbero predisposte pattumiere adeguate con coperchio e pedale (adeguatamente segnalate).

All'interno dell'ufficio deve essere presente a disposizione degli utenti una soluzione disinfettante idro-alcolica per le mani.

Accoglienza al turista

In merito all'accoglienza turistica, gli uffici dovranno **determinare la capacità massima** in contemporanea dei propri locali aperti al pubblico e stabilire le misure necessarie per garantire la distanza tra i visitatori stessi e con i dipendenti, oltre a prevedere accessi contingentati. In questo senso dovrà avvenire un controllo degli accessi alla porta per far rispettare la capienza massima.

È utile prevedere **percorsi diversificati per entrata e uscita** del personale e dei turisti, tramite ingressi diversi, ove possibile, e tramite l'installazione di un cordone o segnaletica a pavimento nei pressi della porta. Va **permesso l'accesso ad un solo membro per nucleo familiare** (se composto da un adulto e un bambino, questo potrà entrare insieme all'adulto).

Se non è possibile mantenere la distanza di sicurezza con i dipendenti nell'area di accoglienza e di assistenza ai visitatori, va prevista l'installazione di elementi fisici che

garantiscono la protezione personale (plexiglas) e l'uso della mascherina. In nessun caso diverse persone possono essere seguite contemporaneamente dallo stesso addetto.

Al termine del servizio, va assicurata la pulizia delle superfici di lavoro prima di servire un altro cliente e un'adeguata disinfezione delle attrezzature eventualmente utilizzate (mappe o brochure plastificate, poltroncine, tavoli ecc.).

È opportuno che il punto IAT metta a disposizione dei turisti delle mascherine (eventualmente a pagamento), anche considerando la possibilità di brandizzarle.

Informazione

Il gestore dell'ufficio dovrebbe stabilire modalità specifiche per la fornitura di opuscoli e materiale scritto in modo sicuro, evitando il contatto diretto con il visitatore, vietandone l'uso condiviso.

In questa ottica, non sarà possibile lasciare sul bancone o sugli scaffali dei materiali, depliant o brochure di libera distribuzione, al contrario di quanto avviene al momento. La consegna di mappe e/o depliant dovrà essere personale ed esclusivamente tra l'operatore e il singolo utente. L'area self-service degli opuscoli (scaffali) dovrà quindi essere eliminata e dovranno essere invece installate brochure e mappe plastificate (1-2 unità) da lasciare a disposizione dei visitatori e igienizzare ad ogni utilizzo. Nel caso in cui un utente abbia toccato qualche materiale cartaceo, esso dovrà essere sanificato o semplicemente buttato con le dovute accortezze.

Va inoltre messo in evidenza un **pannello che segnali la necessità di rivolgersi al personale** per richiedere una propria copia (da portare via obbligatoriamente) del materiale richiesto.

È opportuno promuovere l'uso di canali digitali e documenti in formato elettronico (ad esempio QR-Code, monitor sempre attivi, guide di destinazione in pdf, ecc.), per fornire informazioni sulla destinazione.

In ultimo, ma ugualmente importante, vanno messi a disposizione dei visitatori i numeri di emergenza degli ospedali o dei centri sanitari nelle vicinanze (es. Guardia Medica Turistica, ASL ecc.).

Pagamento

Per evitare contatti fisici tra il personale e l'utente, va promosso (se necessario) il pagamento con carta di credito/debito o altri mezzi elettronici, preferibilmente in modalità contactless. Inoltre non vanno distribuiti questionari di soddisfazione in formato cartaceo, evitando così l'utilizzo di penne, fogli ecc., da sostituire eventualmente con questionari in modalità telematica (es. Google Form, email)

Materiale informativo Ligurian Riviera Vacanza Serena

I punti di informazione e accoglienza turistica di Ligurian Riviera avranno un ruolo ancor più importante come centri di comunicazione al turista delle regole che devono seguire durante la loro permanenza nella destinazione. Pertanto, dovranno distribuire materiale informativo su Ligurian Riviera Vacanza Serena, incluso l'elenco degli operatori, delle strutture, guide ecc. che aderiranno alla sua Carta dei Valori e avranno il Bollino.

Per questo motivo, la CCIAA Riviere di Liguria realizzerà un **Kit di informazione** sulle norme di sicurezza e prevenzione, da distribuire agli utenti presso gli Infopoint, oltre che alle strutture.

→ *Restano intese le normative vigenti per gli Uffici Aperti al Pubblico contenute nel documento “Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive” emanate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome.*

3.5 Spiagge libere

Lungo la costa di Ligurian Riviera e delle sue località si alternano stabilimenti balneari e spiagge libere. Nella delineazione delle linee guida da applicare negli spazi pubblici dei Comuni è quindi necessario adottare anche misure in merito alla sicurezza e prevenzione sulle spiagge libere.

Per quanto riguarda la fruizione di queste ultime, sussiste sicuramente una difficoltà nell'attuazione e nel controllo delle misure di contrasto del contagio, in particolare nell'evitare assembramenti e rispettare il distanziamento sociale.

Per l'utilizzo delle spiagge libere ogni Comune dovrà garantire l'adozione di misure di mitigazione del rischio, incluse, in particolare, la regolamentazione degli accessi per evitare assembramenti e garantire il distanziamento sociale.

Gestione degli accessi

In questo senso si consiglia, laddove possibile, di identificare **punti di accesso presidiati** alle spiagge libere e **diversi dai punti di uscita**, al fine di evitare contatti tra gli avventori e controllare gli accessi.

Il singolo Comune potrà emettere ordinanze di divieto di accesso alle spiagge nelle ore notturne per ragioni di sicurezza e pubblica incolumità, limitatamente alle aree in concessione demaniale, al fine di non vanificare le attività di disinfezione adottate in base alle presenti linee guida.

Ove possibile dovrebbe essere favorito l'**accesso alla spiaggia su prenotazione** in modo da prevenire assembramenti, eventualmente integrando una funzione sulla App/Sito web attualmente in elaborazione.

La regolamentazione delle spiagge libere può essere garantita anche attraverso idonee convenzioni con soggetti pubblici e privati.

Gestione degli spazi

Dovrà essere assicurato il distanziamento fisico in ogni circostanza e la posa di ombrelloni, lettini, sdraio, teli da mare ecc. da parte di privati cittadini dovrà rispettare la **distanza di sicurezza di almeno un metro. Si consiglia di applicare anche nelle spiagge libere il distanziamento di 4,5 metri da palo a palo per gli ombrelloni e di 2 metri tra i lettini, sdraio, teli da mare ecc.**, come previsto per gli stabilimenti balneari. Il distanziamento fisico può essere derogato per le persone facenti parte del medesimo nucleo familiare o conviventi fornendo apposita documentazione se richiesta.

Di conseguenza, va preliminarmente **mappato e codificato il numero massimo di persone** per i principali arenili del Comune, per permettere agli utenti un corretto posizionamento delle attrezzature nel rispetto del distanziamento. In ogni caso, devono essere assicurate opportune misure di pulizia della spiaggia e di igienizzazione delle attrezzature comuni, come ad esempio i servizi igienici e le pattumiere.

Tale previsione permetterà di individuare il massimo di capienza della spiaggia anche definendo (se necessario) turnazioni orarie ed eventualmente un'informativa online relativa alla presenza in tempo reale dei fruitori nelle principali spiagge, eventualmente attraverso utilizzo di app/piattaforme online.

È consigliabile altresì essere predisposti punti di accoglienza e misure di sorveglianza volte a **limitare lo stazionamento dei bagnanti sulla battigia** per evitare assembramenti,

nonché il corretto posizionamento delle postazioni e il rispetto delle regole di comportamento.

L'attività di balneazione deve rispettare le regole relative al distanziamento sociale senza mai derogare alle distanze consentite.

Informazione

È necessario da parte del Comune o del gestore della spiaggia libera attuare un'intensa attività di informazione, comunicazione e sensibilizzazione agli utenti delle spiagge libere, volta a favorire un comportamento corretto e consapevole da parte dell'utenza.

In merito a questo aspetto, va prevista l'installazione di cartelli in diverse lingue presso gli ingressi agli arenili, contenenti indicazioni sui comportamenti da tenere, come il distanziamento sociale di almeno un metro ed il divieto di assembramento (su questo si veda il punto 4. dell'Allegato "*Linee guida in merito alla cartellonistica da implementare nell'ambito della Ligurian Riviera e nei singoli comuni*").

- *Le linee guida indicate fanno riferimento alle "Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive" aggiornate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome l'8/10/2020.*

3.6 Requisiti minimi per i Comuni per ricevere il Bollino "Ligurian Riviera Vacanza Serena"

I Comuni della Ligurian Riviera che intendono aderire all'iniziativa "Vacanza Serena" dovranno rispettare i seguenti requisiti, che riguardano l'applicazione delle linee guida di sicurezza e prevenzione negli spazi pubblici:

Misura	Minimo	Ubicazione
Dispenser gel igienizzante	6 unità	<ul style="list-style-type: none"> • Preferibilmente sul lungomare • Preferibilmente nei budelli o all'accesso dei centri storici
Cartellonistica <ul style="list-style-type: none"> • Benvenuto • Norme comportamento turisti • Norme comportamento spiagge • Segnalazione cestini 	10 unità 10 unità 10 unità 10 unità	
Sanificazione	Almeno una volta al giorno	Parchi giochi
Punto IAT	<ul style="list-style-type: none"> • Dispenser gel • Cartellonistica • Plexiglass 	

4. Linee guida per gli operatori di Ligurian Riviera

All'interno del territorio della Ligurian Riviera, non solo il settore pubblico dovrà applicare le adeguate misure di prevenzione, ma anche quello privato. Di conseguenza, il protocollo della destinazione serena prevede anche lo sviluppo di linee guida a partire dai protocolli per:

- Stabilimenti balneari
- Ricettività
- Ristorazione
- Commercio
- Attrattive
- Guide turistiche, ambientali ed escursionistiche
- Operatori esperienze turistiche

Va tuttavia evidenziato che il presente protocollo non prevede altro che le normative in vigore, emanate dal Governo, dalla Regione, dall'INAIL, ecc., e in nessun modo si sostituisce ad essere o ad eventuali norme successive alla pubblicazione di questo documento.

4.1 Stabilimenti balneari o spiagge attrezzate

L'organizzazione degli stabilimenti balneari dovrà tenere conto della prevenzione dell'affollamento, con la finalità di mantenere il distanziamento sociale in tutte le attività balneari sia in acqua che sull'arenile. Con questo obiettivo, la distanza minima tra gli ombrelloni deve essere tale da assicurare una superficie di almeno **10 metri quadrati per ogni ombrellone**, e le attrezzature complementari assegnate in dotazione all'ombrellone (ad es. lettino, sdraio, sedia) dovranno essere fornite in quantità limitata al fine di garantire un distanziamento rispetto alle attrezzature dell'ombrellone contiguo di almeno 2 metri. Tra le attrezzature di spiaggia non posizionate nel posto ombrellone, deve essere garantita una distanza di almeno 1,5 metri.

Informazione

È necessario che il gestore dello stabilimento balneare predisponga adeguati strumenti di comunicazione finalizzati ad informare i clienti sulle disposizioni da rispettare all'interno dello stabilimento.

Tra gli strumenti di comunicazione, è raccomandata l'affissione di documenti e poster in posizione ben visibile, in diverse lingue, e riportanti il marchio di Ligurian Riviera Vacanza Serena, indicanti i punti salienti (distanze sociali, lavaggio delle mani, igiene respiratoria, altri comportamenti da tenere all'interno dello stabilimento e nei vari ambienti, ecc.).

Sarà necessario predisporre un'adeguata informazione sulle misure di prevenzione, comprensibile anche per i clienti di altra nazionalità. Si promuove, a tal proposito, l'accompagnamento all'ombrellone da parte di personale dello stabilimento adeguatamente preparato (steward) che illustri ai clienti le misure di prevenzione da rispettare. Tale figura dovrà invitare clienti in arrivo ad informarsi tramite il materiale esposto e ad osservare tutte le disposizioni indicate all'interno dello stabilimento per prevenire e controllare i rischi.

Accesso allo stabilimento

È fondamentale che gli accessi allo stabilimento avvengano in modo ordinato al fine di prevenire assembramenti.

Gli utenti devono indossare la **mascherina al momento dell'arrivo**, fino al raggiungimento della postazione assegnata e analogamente all'uscita dallo stabilimento. La regolamentazione degli accessi e degli spostamenti sulle spiagge e negli arenili può essere predisposta e attuata anche attraverso percorsi dedicati.

La disposizione delle attrezzature all'interno dello stabilimento deve garantire in ogni circostanza il distanziamento sociale di almeno 1 metro.

Essendo preferibile evitare la circolazione di monete e banconote si consiglia di incentivare i clienti all'utilizzo della moneta elettronica, possibilmente mediante card contactless o mediante pagamento anticipato con bonifico. Nel caso il pagamento avvenga tramite POS si consiglia di provvedere alla sua adeguata igienizzazione dopo ogni utilizzo.

Misure preventive per i clienti

La prenotazione, anche per fasce orarie, va resa preferibilmente obbligatoria, favorendo un'agevole accoglienza, distribuzione tempestiva e registrazione degli utenti, da conservare per 14 giorni, anche allo scopo di rintracciare eventuali contatti a seguito di contagi. Inoltre, i percorsi di entrata e uscita andrebbero differenziati tramite apposita segnaletica.

L'assegnazione degli ombrelloni e dei lettini / sdraio dovrebbe favorire l'utilizzo dei medesimi occupanti per più giorni. In ogni caso è necessaria l'igienizzazione delle superfici prima dell'assegnazione della stessa attrezzatura ad un altro utente anche nella stessa giornata.

Gli ombrelloni vanno disposti lungo la spiaggia in modo da garantire il passaggio e il distanziamento fra i bagnanti e i passanti e vanno previsti percorsi di transito tali da minimizzare gli incontri fra i bagnanti che si dirigono verso la battigia.

Le zone dedicate ai servizi dovranno essere facilmente identificabili e segnalate e andranno fornite le adeguate informazioni e raccomandazioni di igiene.

Per le cabine, va vietato l'uso promiscuo ad eccezione dei membri del medesimo nucleo familiare, prevedendo un'adeguata igienizzazione fra un utente e il successivo, mentre nella fruizione di servizi igienici e docce va rispettato il distanziamento sociale di almeno 2 metri, a meno che non siano previste barriere separatorie fra le postazioni.

Accesso all'area di balneazione

L'attività di balneazione deve rispettare le regole relative al distanziamento sociale senza mai derogare alle distanze consentite.

Anche nella fase di accesso al mare dovrà essere prevista, ove opportuno, una regolamentazione degli accessi in modo da mantenere sempre il distanziamento prescritto.

Attività ludico-sportive

Gli sport individuali che si svolgono abitualmente in spiaggia (es. racchettoni) o in acqua (es. nuoto, surf, windsurf, kitesurf) possono essere regolarmente praticati, nel rispetto delle misure di distanziamento interpersonale. Diversamente, per gli sport di squadra (es. beach-

volley, beach-soccer) sarà necessario rispettare le disposizioni delle istituzioni competenti. Andrebbero proibiti giochi di gruppo, feste ed eventi che favoriscano assembramenti.

Pulizia e igienizzazione

Per quanto riguarda le misure igienico sanitarie, oltre ad una adeguata pulizia e sanificazione degli ambienti, delle attrezzature e delle aree comuni, va previsto l'obbligo per gli utenti di indossare la mascherina al momento dell'arrivo, fino al raggiungimento della postazione assegnata e analogamente all'uscita dallo stabilimento. Vanno installati dispenser per l'igiene delle mani a disposizione dei bagnanti in luoghi facilmente accessibili nelle diverse aree dello stabilimento, oltre che nei servizi igienici.

Può essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura superiore a 37,5°C.

La postazione dedicata alla cassa può essere dotata di barriere fisiche, in alternativa il personale deve indossare la mascherina e utilizzare frequentemente un gel igienizzante per le mani.

Comportamenti igienico-sanitari da adottare da parte dei bagnanti

- Obbligo di non accedere all'area turistico-ricreativa di balneazione in caso di provvedimento di quarantena, in presenza di sintomi influenzali o di temperatura corporea superiore ai 37,5°C
- Obbligo di distanziamento sociale di almeno 1 metro, nel corso di ogni permanenza e attività sull'arenile e scogliere, e nel corso della balneazione
- Coloro che passeggiano lungo la battigia dovranno avere cura di osservare le misure di distanziamento fisico e limitare lo stanziamento
- Rispetto del distanziamento fisico in ogni circostanza, anche durante l'utilizzo di docce e servizi igienici
- Utilizzo dei lettini e delle sedie sdraio apponendo un telo da mare personale
- Lavaggio dei teli (asciugamano da mare) frequente, almeno a 60°C
- Misure di igiene personale, curando in particolare la pulizia e disinfezione frequente delle mani anche dei bambini
- Obbligo di doccia immediatamente dopo la balneazione con particolare cura di pulizia di mani e viso
- Starnutire e/o tossire in un fazzoletto evitando il contatto delle mani con le secrezioni respiratorie e limitando il rilascio di escreti in acqua (in nessun caso in acque basse e in prossimità della battigia)
- Controllo da parte dei genitori del rispetto di tutte le norme comportamentali da parte dei bambini.

Tali indicazioni andranno adeguatamente segnalate tramite apposita cartellonistica da apporre agli ingressi degli stabilimenti (si veda l'allegato "Linee guida in merito alla cartellonistica da implementare nell'ambito della Ligurian Riviera e nei singoli comuni").

→ *Le linee guida indicate fanno riferimento alle "Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive" aggiornate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome l'8/10/2020*

4.2 Musei e attrattive culturali

I Musei civici e privati di Ligurian Riviera devono ovviamente garantire tutte le misure adeguate di protezione ai propri ospiti, tanto negli spazi all'aperto, quanto negli spazi interni con cui venga in contatto il turista.

Secondo quanto previsto dalle recenti Linee Guida, l'accesso a musei e mostre è condizionato dalla prenotazione obbligatoria.

Comunicazione e informazione

Per quanto riguarda le misure di prevenzione è innanzitutto necessario fornire un'adeguata informazione (sia cartacea che digitale), in italiano e in inglese, sulle misure di prevenzione da adottare, così come sul piano di accesso dei visitatori, ovvero orari, numero massimo visitatori, sistemi di prenotazione, ecc.

È necessario che tutti i musei di Ligurian Riviera diano adeguata evidenza delle linee guida, le regole e le norme di comportamento applicate e da mantenere al loro interno. Esse devono essere riportate, in formato cartaceo, su cartelli e segnali da posizionare all'ingresso (o nei suoi pressi), in modo tale da essere ben visibili dai visitatori.

Gestione interna

Tutti i locali dei musei vanno adeguatamente puliti, sanificati e areati, con particolare attenzione a quelli di maggiore afflusso (biglietterie, hall di ingresso, accesso alle singole sale, ecc.). La pulizia di ambienti in cui siano conservati reperti storici ed archeologici deve essere garantita con idonee procedure e prodotti che non ne inficino la conservazione, secondo quanto riportato dalle *Linee Guida per la tutela del patrimonio culturale ai tempi del Covid-19 – Istituto Centrale del restauro*.

Per quanto riguarda il percorso di visita, va predisposto un programma di accessi contingentato, favorendo le prenotazioni obbligatorie, e vanno segnalati percorsi all'interno delle diverse aree mediante adeguata segnaletica sul pavimento, al fine di garantire il distanziamento. Qualora siano presenti più gruppi per le visite guidate, vanno previsti turni e percorsi che garantiscano di mantenere il distanziamento tra i gruppi e tra i membri di ciascuno di essi.

Il percorso di visita da svolgersi in maniera autonoma, rispettando la distanza di sicurezza, dovrà seguire l'itinerario indicato. Ad ogni visitatore vanno consegnate tutte le informazioni e indicazioni necessarie per la visita al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto e potrà essere previsto l'utilizzo di QR CODE o piattaforme web per avere accesso alla mappa del museo, alle descrizioni o all'audioguida.

Le audioguide, i supporti informativi, totem o altri oggetti tecnologici eventualmente a disposizione dei visitatori, dovranno essere disattivati oppure disinfettati ad ogni utilizzo. In sostituzione di tali dispositivi, va favorito l'utilizzo di dispositivi personali, quali smartphone o tablet, per la fruizione delle informazioni.

Va favorito il ricambio dell'aria negli ambienti interni e va esclusa, negli impianti di condizionamento, la funzione di ricircolo dell'aria.

Misure igienico-sanitarie

I visitatori, dovranno obbligatoriamente indossare sempre la mascherina e i gestori potranno rilevare all'accesso la temperatura corporea degli ospiti, eventualmente impedendo l'accesso in caso essa sia superiore a 37,5°C.

All'ingresso dei locali e nelle singole sale dovrà essere messa a disposizione una soluzione igienizzante per le mani. Il personale deve indossare la mascherina sempre in presenza di visitatori e comunque quando non è possibile garantire un distanziamento interpersonale di almeno un metro.

L'uso degli ascensori va disincentivato e limitato il più possibile solo alle persone con mobilità ridotta.

Nel caso in cui nel museo effettuino attività delle guide esterne, bisognerà condividere con loro le linee guida di prevenzione del contagio adottate all'interno dell'area archeologica.

- *Per le linee guida di indirizzo per i musei si rimanda al documento "Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive" emanate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e alle "Linee Guida per la tutela del patrimonio culturale ai tempi del Covid-19 – Istituto Centrale del restauro".*

4.3 Luoghi di culto

Nell'accesso ai luoghi di culto, anche per le eventuali visite, sarà necessario il rispetto della normativa sul distanziamento interpersonale. In questo caso è necessario che il Comune si coordini con i parroci e i gestori dei luoghi di culto per la gestione dei flussi non solo all'interno delle infrastrutture, ma anche negli spazi esterni adiacenti. L'accesso individuale ai luoghi di culto si deve svolgere in modo da evitare ogni assembramento sia nell'edificio sia nei luoghi annessi, come per esempio le sacrestie e il sagrato.

Deve essere individuata la capienza massima dell'edificio di culto, tenendo conto della distanza minima di sicurezza pari ad almeno un metro laterale e frontale e l'accesso andrà contingentato di conseguenza e regolato da volontari e/o collaboratori. Vanno previsti percorsi di accesso e uscita differenziati.

Misure igienico-sanitarie

L'accesso non è consentito a fedeli e visitatori che presentino una temperatura corporea di almeno 37,5°C. All'ingresso della struttura va reso disponibile gel disinfettante per le mani, con apposita indicazione.

Informazione

In merito all'informazione e comunicazione delle misure di prevenzione adottate, dovrà essere affisso all'ingresso degli edifici un apposito cartello con le indicazioni essenziali, tra cui il numero massimo di ingressi in contemporanea, divieto di ingresso a chi presenta sintomi influenzali o è stato in contatto con persone positive al SARS-CoV-2 nei giorni precedenti e l'obbligo di rispettare le distanze interpersonali.

Gestione percorso di visita

Per quanto riguarda il percorso di visita, vanno segnalati percorsi all'interno delle diverse aree mediante adeguata segnaletica, al fine di garantire il distanziamento. Qualora siano presenti più gruppi per le visite guidate, vanno previsti turni e percorsi che garantiscono di mantenere il distanziamento tra i gruppi e tra i membri di ciascuno di essi.

→ *Per tutte le linee guida previste per le celebrazioni e i luoghi di culto si faccia riferimento al Protocollo con la Conferenza Episcopale Italiana circa la ripresa delle celebrazioni con il popolo.*

4.4 Strutture ricettive alberghiere

Il mantenimento della distanza di sicurezza e le misure estreme di igiene e pulizia costituiscono la regola generale che deve essere applicata in ciascuna delle aree delle strutture ricettive alberghiere della Ligurian Riviera, per evitare eventuali contagi da Covid-19 di turisti e personale all'interno di esse.

Per questo motivo, gli imprenditori alberghieri dovranno determinare prima dell'apertura la capacità massima dell'area di accoglienza e di altri spazi comuni e garantire la protezione anche dei propri dipendenti, tra le altre misure.

Per una maggiore sicurezza e protezione dal contagio, il personale della struttura ha la facoltà di rilevare la temperatura corporea degli ospiti, eventualmente impedendo l'accesso in caso essa sia superiore a 37,5°C.

Comunicazione

La comunicazione rispetto all'obbligo del distanziamento interpersonale, all'uso di mascherine e a tutti gli altri adempimenti deve essere rivolta sia al personale che agli utenti, fin dall'atto della prenotazione.

È raccomandata l'affissione di brochure e cartellonistica, riconducibile a Ligurian Riviera Vacanza Serena, in posizione ben visibile, in diverse lingue, indicanti le regole di comportamento salienti (distanze sociali, lavaggio delle mani, igiene respiratoria, altri comportamenti da tenere all'interno dell'albergo e nei vari ambienti).

Le comunicazioni possono essere realizzate con varie modalità, quali ad esempio cartelli informativi o schermi nella hall e negli spazi comuni, il sito internet della struttura ricettiva, le televisioni in camera, la posta elettronica, i sistemi di messaggistica, i social network, ecc.

L'informazione e la segnaletica adeguata e puntuale sulle misure di protezione e i comportamenti da tenere presso la struttura, anche in diverse lingue, deve essere un aspetto fondamentale.

Ricevimento

La struttura deve garantire che tutti i soggetti che vi accedono siano sottoposti alla misurazione della temperatura corporea (ad ogni accesso).

Per le operazioni di reception e check in e check out è raccomandata l'adozione di misure volte ad evitare assembramenti e a limitare il tempo di permanenza nei pressi del bancone della reception. È opportuno che il ricevimento tenga un registro delle presenze per almeno 14 giorni dall'avvenuta erogazione del servizio.

Pertanto, si incoraggia il ricorso a **modalità elettroniche di pagamento e di procedure** (prenotazioni online, invio dei documenti per via telematica, self check in, virtual concierge, chiavi elettroniche, ecc.). Se ciò non è possibile, la reception deve essere dotata di barriere fisiche (es. plexiglas) e il personale di mascherine. Nel caso di prenotazioni multiple, per fare il check in va permesso l'accesso alla reception di un solo componente del gruppo o nucleo familiare. È opportuno richiedere agli ospiti di inviare all'hotel, prima dell'arrivo, tutte le informazioni necessarie per la registrazione, nonché copia del documento di identità che sarà esibito all'arrivo, fornendo agli ospiti l'informativa sul trattamento dei dati personali.

Ove possibile, utilizzare sistemi di informazioni turistiche all'ospite online in modo tale da ridurre al minimo le occasioni di contatto con la reception.

Ogni qual volta sia possibile, **evitare o limitare allo stretto necessario il contatto delle mani** con gli oggetti degli ospiti. In questo caso, le chiavi delle stanze (compreso il portachiavi) devono essere pulite o sostituite ad ogni cambio dell'ospite.

È facoltà dell'ospite richiedere che durante il soggiorno il personale addetto alle pulizie non faccia ingresso in camera.

L'utilizzo degli ascensori dev'essere tale da consentire il rispetto della distanza interpersonale. La distanza può essere derogata in caso di persone che fanno parte dello stesso nucleo familiare o che condividono la camera. È necessario utilizzare la mascherina. I pulsanti degli ascensori devono essere puliti frequentemente.

È consigliabile **eliminare oggetti decorativi** nelle aree comuni o nella reception che possono essere toccati dai clienti. Nel caso in cui non sia possibile, dovranno essere sanificati attentamente. È consigliabile eliminare le brochure, depliant, ecc. generalmente a libera disposizione del pubblico. Essi saranno forniti a richiesta del cliente.

Misure igienico-sanitarie

Le misure generali volte a proteggere i dipendenti e i consumatori includono l'utilizzo della mascherina, dei guanti (se necessario) e la disponibilità di soluzioni idro-alcoliche per l'igiene delle mani in vari punti della struttura. Inoltre, ogni oggetto fornito all'ospite all'interno della struttura deve essere disinfettato dopo ogni utilizzo.

I gel alcolici per l'igiene delle mani devono essere utilizzati periodicamente, anche in caso di impiego dei guanti.

Nelle aree comuni gli ospiti devono indossare la mascherina nelle situazioni nelle quali non è possibile assicurare il distanziamento fisico previsto dalle normative vigenti.

L'organizzazione rende disponibili all'utenza della struttura mascherine (di comunità, chirurgiche o superiori), eventualmente personalizzate, da utilizzarsi in caso di necessità.

Al fine di agevolare lo smaltimento dei dispositivi di protezione utilizzati dagli ospiti, si suggerisce di collocare cestini portarifiuti dotati di pedale o fotocellula nelle aree comuni.

Pulizia e igienizzazione

Ovviamente, va garantita la frequente pulizia, disinfezione e areazione di tutti gli ambienti e i locali, con particolare attenzione alle aree comuni, alle scale e agli ascensori.

Per quanto riguarda la pulizia delle camere, essa va effettuata impiegando detergenti adeguati e procedure volte a garantire la salubrità degli ambienti. Nel caso di permanenza dell'ospite per più di un giorno, la camera andrà pulita secondo la prassi della struttura, mentre alla partenza andrà opportunamente sanificata.

Assistenza agli ospiti e accesso a sanità

Un aspetto fondamentale in una destinazione sicura è l'accesso dei turisti ai servizi sanitari. Pertanto, la struttura alberghiera deve garantire tale accesso, fornendo numeri utili da contattare in caso di necessità e comunicando alle autorità sanitarie in modo tempestivo eventuali sintomaticità tra i propri clienti o lavoratori.

A questo fine, presso la reception devono essere disponibili i numeri di telefono da contattare in caso di necessità: numero unico di emergenza (112), guardia medica, ospedale più vicino.

Somministrazione di alimenti e bevande

Per favorire il distanziamento nel caso di somministrazione di alimenti e bevande, potranno essere utilizzate anche aree esterne alla struttura, normalmente destinate ad altri usi. Il servizio va preferibilmente svolto al tavolo, con menu alla carta e/o con ricorso al breakfast/lunch box che il cliente potrà consumare in camera o all'esterno della struttura. All'interno dei locali ristorazione, i tavoli vanno posizionati secondo quanto previsto nelle linee guida per i Ristoranti.

Va scoraggiato il ricorso al buffet per le colazioni, che in ogni caso può essere svolto solo in presenza delle adeguate condizioni per garantire il distanziamento, la corretta protezione degli alimenti e la sanificazione delle stoviglie ad uso degli ospiti e delle superfici.

Piscina (escluse piscine termali)

Nel caso sia presente nella struttura ricettiva una piscina è necessario valutare l'utilizzo in base alle seguenti prescrizioni.

L'accesso alla piscina deve essere controllato attraverso un ingresso/uscita con numero contingentato in relazione alla capienza della struttura. Tenuto conto che l'attività in piscina si presenta come un contesto dinamico (persone in movimento) o comunque misto (contemporanea presenza di persone in posizioni fisse e di altre in movimento) deve comunque essere garantito dentro l'acqua il distanziamento tra le persone di almeno 2 metri con deroga per le persone appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi. La densità di affollamento in vasca è calcolata con un indice di 7 mq di superficie di acqua a persona.

Andrebbe previsto un programma di attività in modo da evitare eventuali condizioni di aggregazione e regolamentare i flussi negli spazi della piscina (solarium, aree verdi, ecc.), garantendo il rispetto del distanziamento sociale di 2 metri.

L'ingresso in acqua deve essere consentito solo dopo un'accurata doccia su tutto il corpo.

È obbligatorio l'uso della cuffia, è vietato sputare, soffiarsi il naso, urinare in acqua; ai bambini molto piccoli è necessario far indossare pannolini contenitivi.

Va ovviamente prevista un'adeguata segnaletica sui comportamenti da adottare e l'installazione di dispenser con gel igienizzante per le mani nelle aree della piscina a disposizione dei clienti.

- *Per tutte le normative e le linee guida da adottare nelle strutture ricettive si rimanda alle "Linee guida relative alle misure di contenimento del rischio di contagio da COVID-19 del comparto turistico" di Federturismo, contenute nella Prassi di riferimento UNI/PdR 95.0:2021; alle "Linee guida per la riapertura delle Attività Economiche, Produttive e Ricreative" della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome (15 aprile 2021); ai protocolli INAIL in vigore per le strutture alberghiere e ogni altra normativa applicabile.*

4.5 Strutture ricettive extra-alberghiere

Tali linee guida si rivolgono alle seguenti tipologie di ricettività, secondo la attuale classificazione regionale:

- Affittacamere
- Aree di sosta
- Mini aree di sosta
- Bed & Breakfast
- Case e appartamenti per vacanze
- Case per ferie
- Ostelli
- Agriturismo

Comunicazione

È necessario predisporre strumenti di comunicazione (cartelli, segnali, ecc. di Ligurian Riviera Vacanza Serena) finalizzati ad informare i clienti sulle disposizioni da rispettare all'interno della struttura ricettiva, le regole di comportamento.

Linee guida per l'operatività interna e la gestione del rischio

All'ingresso della struttura e negli altri eventuali ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale di almeno 1 metro. Per agevolare il rispetto di tale distanza, si suggerisce di affiggere dei cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi (ad esempio, con adesivi da attaccare sul pavimento, paline, nastri segna percorso, ecc.).

Mettere a disposizione del personale e degli ospiti gel con una concentrazione di alcol al 60-85% per l'igiene delle mani, se possibile per ogni postazione che il gestore ritiene idonea rispetto la tipologia di struttura. L'uso dei dispositivi di protezione individuale da parte del personale, come mascherine e guanti (se necessari) e è obbligatorio durante check in e check out, la gestione delle colazioni, le fasi di pulizia e sanificazione.

Nell'interazione con gli altri ospiti all'interno dell'appartamento occorre rispettare il distanziamento interpersonale di un metro e indossare la mascherina negli spazi comuni.

Ricevimento

Le regole per il ricevimento rispecchiano quelle per le strutture alberghiere, cui si rimanda (punto 4.4).

In particolare, per agevolare lo svolgimento del check in/out è opportuno che il gestore della struttura riceva preventivamente tutti i dati, per via telematica, onde evitare al massimo il contatto fisico tra il personale e il cliente. Le operazioni di check in dovranno comunque avvenire sempre in modalità protette e la consegna delle chiavi agli ospiti dovrà avvenire previa adeguata pulizia di esse con disinfettanti adatti.

All'arrivo dei clienti, è fondamentale che i gestori misurino la temperatura ad ogni ospite, riservandosi di eventualmente impedire l'accesso in caso essa sia superiore a 37,5°C.

Gestione spazi comuni

Per l'utilizzo degli ambienti comuni, gli ospiti dovranno usare i guanti per apertura di portoni, cancelli e ascensore. L'utilizzo dell'ascensore dev'essere tale da consentire il rispetto della

distanza interpersonale. Il rispetto della distanza è derogato in caso di persone che fanno parte dello stesso nucleo familiare, conviventi o che condividono la camera. Negli altri casi, è necessario utilizzare la mascherina o, meglio, preferire l'attesa.

Tutte queste indicazioni dovranno essere mandate per e-mail agli ospiti prima del loro arrivo con traduzione almeno in lingua inglese.

Dispositivi di protezione individuale

Per quanto riguarda le dotazioni di sicurezza, le strutture dovranno essere munite di mascherine per i clienti, prodotti igienizzanti a impiego rapido, piccoli asciugamani usa e getta e copri wc, oltre che del misuratore della febbre a distanza.

Si consiglia di avere a disposizione mascherine, guanti monouso e disinfettante per superfici, per ospiti che ne siano sprovvisti all'arrivo e ne facciano richiesta, eventualmente anche a pagamento.

Ogni ospite deve essere dotato di biancheria da bagno riservata che non deve essere lasciata nei bagni in comune. Ogni oggetto personale deve essere tenuto nelle rispettive camere.

Gestione servizi igienici

Durante il periodo di emergenza è ottimale la presenza e l'**utilizzo esclusivo di bagni privati** con accesso diretto dalle camere. In mancanza di bagni privati, il gestore dovrà regolare l'uso dei servizi igienici condivisi, attraverso la turnazione, secondo orari e tempi di uso concordati e con l'utilizzo di guanti monouso, salviette di carta usa e getta, carta igienica, copri wc e igienizzante, opportunamente forniti con un kit all'arrivo dell'ospite.

Le strutture comuni (bagni, wc, docce, lavandini, lavelli), ove presenti, dovranno essere modificate e gestite per rendere possibile l'utilizzo rispettando il distanziamento interpersonale di almeno un metro ed evitare assembramenti. Particolare attenzione andrà dedicata alla pulizia e disinfezione dei servizi igienici, docce e lavabi in comune, effettuando la pulizia accurata e la disinfezione almeno 2 volte al giorno.

In ogni caso andrebbero consegnati o messi a disposizione dei clienti **kit di pulizia e disinfezione** per un uso in autonomia preliminare all'utilizzo del servizio.

Servizio colazione

Per agevolare il rispetto della distanza nei locali adibiti alla colazione, si suggerisce di affiggere dei cartelli informativi e/o di delimitare gli spazi tramite apposita segnaletica.

Dovrà essere messo a disposizione del personale e degli ospiti gel alcolico per l'igiene delle mani, con ferma indicazione di utilizzo prima di accedere all'area comune.

Per favorire il distanziamento possono essere utilizzate per il consumo della colazione direttamente le aree interne delle stanze ad uso privato dell'ospite o eventuali altre aree normalmente destinate ad altri usi.

La colazione nel locale soggiorno potrà avvenire solo nel caso in cui i tavoli siano distanziati come da disposizioni adottate per i Ristoranti, con le debite distanze. È vietata in ogni caso la modalità di somministrazione buffet a self- service con alimenti esposti.

Aree all'aperto

Qualora la struttura disponga di spazi all'aperto fruibili dai turisti, al fine di garantire la distanza interpersonale e il divieto di assembramenti dovranno essere affissi appositi cartelli informativi anche nelle aree e nelle attrezzature all'aperto, posizionati in luoghi ben visibili. Le aree all'aperto saranno mantenute e pulite in modo continuativo e le superfici di possibile contatto (panchine ed altre sedute, corrimano, giochi, ed arredi in genere) disinfettate giornalmente.

- *Per le linee guida si rimanda al documento "Linee di indirizzo per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive" emanate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, aggiornate l'8/10/2020.*

4.6 Strutture turistico ricettive all'aria aperta

I campeggi hanno il vantaggio di poter offrire una maggiore sicurezza ai clienti, grazie al fatto di trovarsi in mezzo alla natura e, in genere, godere di ampi spazi esterni. Inoltre, grazie all'ampiezza delle strutture, si ha la possibilità di espandere la distanza sociale.

Tuttavia è comunque necessario assumere delle misure di prevenzione di diffusione del Covid-19, in particolare, la Direzione della struttura ricettiva si impegna a mettere in atto un piano di azione su due livelli:

1. Prevedere, per ogni area/servizio della struttura turistico ricettiva, una serie di procedure ordinarie sulle modalità di erogazione del servizio e sulle modalità di utilizzo di tale servizio da parte degli ospiti;
2. Prevedere un protocollo di procedure straordinarie per la gestione dell'emergenze (gestione di casi sospetti e confermati di COVID-19 all'interno della struttura).

Gestione dei clienti

La struttura deve provvedere ad informare e sensibilizzare la clientela verso una puntuale applicazione delle misure di igiene e sicurezza da adottare ai fini della prevenzione della diffusione del virus.

A tutti gli ospiti è fornita l'informativa COVID-19 (informativa su modalità di contagio, precauzioni igieniche personali) e sono comunicate tutte le misure di sicurezza attuate, ovvero la messa a disposizione di dispenser di gel per le mani a base alcolica; il potenziamento del piano di sanificazione e pulizia dei servizi igienici, delle aree comuni e delle unità abitative; le procedure di comportamento e modalità di utilizzo di tutte le aree e servizi comuni, definendo idonei percorsi in sicurezza; procedure di igiene personale.

Organizzazione interna

I componenti di ciascun equipaggio di clienti del campeggio possono interagire fra loro senza dover rispettare alcuna distanza minima e senza dispositivi di protezione; ma devono invece rispettare la **distanza minima dagli altri equipaggi** sia fra le piazzole che nei locali comuni, ludici, ricreativi e di ristorazione e indossare sempre la mascherina nelle situazioni nelle quali non è possibile assicurare il distanziamento.

Per i servizi igienici comuni, è necessario garantire con apposita segnalazione il rigoroso rispetto delle misure di distanziamento personale. Se i servizi igienici sono dotati di due accessi, uno dovrà essere segnalato come entrata e l'altro come uscita.

Ricevimento

All'ingresso, prima del check in, è predisposto un presidio di controllo sanitario che verifica la temperatura corporea di ogni ospite. Per evitare assembramenti presso il ricevimento, vanno incoraggiati la **prenotazione online**, l'invio e il controllo preliminare dei documenti e il pagamento con mezzi elettronici. Il contatto telefonico avrà la priorità prima della visita alla reception e durante il soggiorno. Alla reception e negli altri ambienti comuni, è sempre obbligatorio rispettare la distanza interpersonale di almeno un metro tra una persona e un'altra.

Al fine di assicurare il necessario distanziamento nelle fasi di check in / out occorre **riorganizzare la reception con il distanziamento previsto**, valutando, ove ciò non sia

possibile, modalità di chiusura con barriere protettive; diversamente sarà obbligatorio l'utilizzo della mascherina.

Per quanto riguarda l'assegnazione delle case mobili e/o bungalow al cliente bisognerà dare la priorità, se possibile, a quelli che sono stati inoccupati per 48 ore, per garantire una maggiore areazione e sanificazione degli ambienti ed è da preferire l'occupazione settimanale.

Si raccomanda il **posizionamento di un kit con disinfettante per ogni unità abitativa** rinnovato ad ogni cambio di clientela, oltre ad una informativa su modalità di pulizia, disinfezione e prodotti utilizzati.

Informazione

Per quanto riguarda le misure informative per i clienti, all'arrivo essi dovranno essere provvisti delle informazioni precise sulle norme di sicurezza e prevenzione messe in campo dal campeggio, anche in lingua straniera. Dovranno essere adeguatamente segnalati i percorsi e gli indicatori di distanza sociale.

Il personale della reception deve essere in grado di fornire raccomandazioni igieniche di base ove richiesto; informare gli ospiti sulla politica della struttura in termini di misure preventive stabilite o altri servizi di cui gli ospiti possono aver bisogno (servizi medici e farmaceutici disponibili nell'area o presso la struttura stessa); mettere a disposizione i numeri di telefono delle autorità sanitarie competenti, dei centri medici, degli ospedali pubblici e privati.

Aree comuni

L'igienizzazione delle aree di campeggio e degli elementi di noleggio deve prevedere la pulizia e la disinfezione del terreno con la rimozione attenta dei rifiuti.

L'accesso ai servizi igienici comuni e alla lavanderia dovrà essere contingentato, con attesa all'esterno dei locali in prossimità di marcatori visibili di distanza interpersonale. Dovranno essere previsti distributori di gel disinfettanti all'ingresso, asciugamani usa e getta o dispenser di carta, gel e sapone e bidoni con apertura automatica e va scoraggiato l'utilizzo di asciugamani propri. Va ovviamente garantita la ventilazione e la disinfezione profonda e frequente dell'intera infrastruttura.

Animazione

Le attività di animazione, di intrattenimento e di gestione degli spazi aperti, vanno effettuate con il costante controllo della capacità degli spazi, garantendo il rispetto delle distanze minime di sicurezza tra i clienti e igienizzando frequentemente le aree comuni.

Andrà **vietata qualsiasi forma di aggregazione che possa creare assembramenti**, come balli, ecc. Le attività sportive sono consentite negli spazi dedicati e sempre mantenendo il rispetto del distanziamento interpersonale di almeno 2 metri. Per quanto riguarda sport in coppia o a squadre (tennis, beach volley, calcetto, ecc.), la struttura dovrà attenersi alle indicazioni fornite al riguardo dal Ministero dello Sport e dalla federazione per la pratica sportiva (CONI, federazioni sportive).

→ *Per le normative e le linee guida nelle strutture ricettive extra-alberghiere si rimanda alle Prassi di riferimento "Linee guida relative alle misure per il contenimento del rischio di contagio da COVID-19 del comparto turistico – Strutture turistico ricettive"*

*all'aria aperta" di Federturismo, contenute nella Prassi di riferimento UNI/PdR
95.2:2020*

4.7 Ristoranti

Per la riduzione del rischio di diffusione del Covid-19 nei ristoranti e imprese della somministrazione di alimenti e bevande di Ligurian Riviera, assume fondamentale importanza la gestione e la distribuzione degli spazi e la loro segnaletica all'interno dei locali.

Le linee guida per i ristoranti, che si aggiungono alle specifiche norme di igiene e sicurezza applicabili obbligatoriamente nel settore della ristorazione, includono misure di prevenzione generali come l'allontanamento sociale, l'uso di mascherine, l'estrema pulizia e l'igiene del personale e dei locali, raccomandazioni per i metodi di pagamento e regolamenti specifici per ciascun servizio di catering.

Per una maggiore sicurezza e protezione dal contagio, si potrà rilevare la temperatura corporea degli ospiti, eventualmente impedendo l'accesso in caso esso sia superiore a 37,5°C.

Pulizia e igienizzazione

Va garantita la pulizia giornaliera dei locali, delle attrezzature, dei tavoli e ogni postazione di lavoro con prodotti idonei, con particolare attenzione alle aree comuni, come i bagni e l'ingresso, oltre al frequente arieggiamento di tutti gli ambienti.

Andrebbe favorito l'uso di spazi all'aperto, rispetto ai locali chiusi, soprattutto in una prima fase, in cui è possibile consumare pasti solo all'esterno.

Dispositivi di protezione individuale

Le misure generali volte a proteggere i dipendenti e i consumatori includono l'utilizzo della mascherina, oltre alla fornitura di gel detergenti e soluzioni disinfettanti in luoghi accessibili per l'uso del cliente e, almeno, all'ingresso e presso i servizi igienici. Inoltre, l'azienda è tenuta a fornirsi di un termometro digitale a distanza per la misurazione della temperatura.

Misure preventive per i clienti durante il servizio

Le misure generali volte a proteggere i consumatori includono innanzitutto soluzioni organizzative per evitare assembramenti, al fine di garantire il distanziamento, come prevedere una distanza non inferiore a 1 metro di separazione tra clienti di tavoli diversi all'esterno e di 2 metri all'interno.

Si incoraggia il ricorso alla prenotazione obbligatoria e a soluzioni digitali per il pagamento (con carta di credito/debito o altri mezzi senza contatto evitando, per quanto possibile, l'uso di denaro contante).

Se ciò non è possibile, si consiglia di utilizzare una sola cassa con adeguate misure di protezione. Allo stesso modo vanno preferiti **formati di menu digitali**, formati plastificati, o che non prevedano contatto delle mani.

Al termine di ogni servizio al tavolo andranno previste tutte le consuete misure di igienizzazione, rispetto alle superfici evitando il più possibile utensili e contenitori riutilizzabili se non igienizzati (saliere, oliere, acetiere, ecc.).

Bar

Per la gestione del bar, vanno previsti ingressi contingentati e il rispetto della distanza di almeno un metro tra i clienti al bancone. In ogni caso è incentivato il ricorso alle modalità di servizio d'asporto e di consegna a domicilio. È prevista la possibilità di fornire giornali ai clienti.

→ *Per le normative e le linee guida per gli operatori della ristorazione si rimanda al “Protocollo per la prevenzione del Covid-19 nelle aziende del comparto della ristorazione a tutela dei lavoratori, degli imprenditori e consumatori” della FIFE; alla “Proposta delle Regioni e delle Province autonome per la riapertura delle attività del settore della ristorazione” del 15/04/2021; al “Documento tecnico su ipotesi di rimodulazione delle misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 nel settore della ristorazione” dell’INAIL.*

4.8 Professioni turistiche (guide turistiche, guide ambientali escursionistiche e accompagnatori turistici)

L'aspetto critico nell'accompagnamento turistico nel periodo post-Covid, e quindi nell'operato delle guide turistiche, guide ambientali-escursionistiche e accompagnatori turistici, è senza dubbio la conduzione di un gruppo. È pertanto necessario osservare scrupolosamente tutte le indicazioni per la prevenzione del contagio durante le attività.

Le guide turistiche che agiscono all'interno di Ligurian Riviera devono seguire le seguenti misure preventive nell'organizzazione e gestione delle proprie attività. Andrà preventivamente determinato il numero massimo di possibili utenti del servizio di guida e le modalità con cui condurre la visita e dove portare il percorso, a partire dalla valutazione del rischio e dalle misure di prevenzione applicate nelle attrattive turistiche (musei, ecc.).

Progettazione

È necessario che l'operatore eviti il più possibile contatti diretti con i clienti. Pertanto sarà opportuno progettare il servizio, facendosi inviare precedentemente eventuali documenti necessari. Va anche incentivato il pagamento anticipato tramite bonifico o altro mezzo elettronico.

Il percorso di visita o l'escursione non devono presentare particolari criticità in termini di sicurezza in relazione al necessario distanziamento che dovrà sempre essere garantito. Pertanto dovranno **evitarsi zone della città (piazze, vie, ecc.) particolarmente soggette alla generazione di affollamenti.**

Il distanziamento va distinto tra contesti statici (1 metro), contesti dinamici o misti (distanza di almeno 2 metri).

L'itinerario scelto deve essere percorribile senza che si verifichi la necessità di contatto fisico con i clienti o tra i clienti.

Il **numero massimo di persone** consentito per un accompagnamento sarà determinato sulla base delle regole imposte dal contesto in cui si svolge la guida, e/o dal mezzo di trasporto da utilizzare e andrà valutato caso per caso.

Eventuali audioguide o supporti informativi potranno essere utilizzati solo se adeguatamente disinfettati al termine di ogni utilizzo e va in ogni caso favorito l'utilizzo di dispositivi personali per la fruizione delle informazioni.

La disponibilità di dépliant e altro materiale informativo cartaceo è subordinata all'invio online ai partecipanti prima dell'avvio dell'iniziativa turistica.

Sviluppo dell'attività

La guida dovrà informare in modo puntale e chiaro i clienti riguardo al comportamento corretto da tenere durante tutta l'attività. Dovrà inoltre invitare ad utilizzare la mascherina e a disinfettare le mani ove necessario. Ciò dovrà essere rispettato tanto dalla guida quanto dai partecipanti.

La mascherina non va indossata durante il cammino nell'ambito di escursioni naturalistiche, a patto che si rispetti la distanza interpersonale di 2 metri.

In caso la probabilità di mal tempo fosse elevata, si consiglia di annullare l'escursione, per non rischiare di doversi riparare in luoghi chiusi creando situazioni di assembramento.

→ *Per tutte le misure e per visionare la normativa si rimanda alle “Linee guida per la riapertura delle Attività Economiche e Produttive” della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 08/10/2020.*

4.9 Attività ed esperienze turistiche

Per quanto riguarda i requisiti di servizio che gli operatori delle attività ed esperienze turistiche dovranno considerare (seppur non siano normati), dovranno essere soddisfatti i seguenti aspetti.

Gestione dell'attività

Qualora l'attività venga svolta all'aperto, l'operatore deve **coordinarsi con altri soggetti** del territorio (guide, altri operatori di attività ed esperienze) per evitare affollamenti nei medesimi spazi, nonché con le autorità competenti, per un eventuale uso ordinato e sicuro degli spazi pubblici. Se l'attività viene svolta in strutture esterne all'azienda, prima dell'attività devono essere richiesti i protocolli per la prevenzione del contagio da Coronavirus nell'ambito in questione.

Va sempre promossa la **gestione elettronica della prenotazione** e del pagamento. Prima della prenotazione, le misure di prevenzione adottate devono essere fornite al cliente, richiedendone l'accettazione, sottolineando l'importanza di rispettare sempre le istruzioni per garantire la salute e l'igiene dell'operatore, degli utenti, dei residenti e delle strutture in cui vengono svolte le attività (ad es. aree ricreative, strutture comunali, ecc.).

Il cliente deve essere informato di come raccogliere e utilizzare il materiale e le attrezzature, in modo da ridurre il rischio di contagio e come utilizzare le strutture (ad es. laboratori, spogliatoi, servizi igienici, se applicabile). Gli deve essere anche comunicata la necessità di rispettare in ogni momento le indicazioni del personale e tutte le misure comunicate per il corretto sviluppo dell'attività.

Il **materiale non può essere condiviso** tra clienti o tra operatori e clienti se non è stato adeguatamente disinfettato tra un utilizzo e l'altro.

Nel caso in cui l'operatore svolga anche servizio di trasporto sui propri veicoli (ad esempio 4x4, navetta, ecc.), devono essere rispettate le misure in materia di trasporti. In questo caso, deve essere garantita la pulizia e la disinfezione di materiali e mezzi di trasporto utilizzati da clienti e / o lavoratori (es. giubbotti, mute, quad, imbarcazioni, ecc.).

In merito alla pulizia e disinfezione dei locali, dei magazzini e delle strutture utilizzate per la pratica delle attività ed esperienze turistiche all'interno di locali chiusi, essa deve essere eseguita con prodotti disinfettanti e secondo le adeguate misure di igiene e disinfezione. In strutture chiuse, si consiglia di massimizzare la ventilazione e il rinnovo dell'aria interna.

Al termine dell'attività si raccomanda di ridurre il contatto personale nelle procedure post-attività, promuovendo la comunicazione telematica.

→ *A livello nazionale non sono al momento disponibili linee guida e norme riguardanti le attività degli operatori di esperienze turistiche.*

4.10 Linee guida per le attività commerciali

Seppur gli esercizi commerciali non siano propriamente operatori turistici, essi vanno inseriti nelle linee guida per la sicurezza della destinazione turistica Ligurian Riviera, in quanto sono spazi con cui il turista viene frequentemente in contatto e che quindi concorrono alla proiezione dell'immagine di Ligurian Riviera come destinazione sicura.

Le seguenti misure da seguire si rivolgono sia ai commercianti in sede fissa, sia al commercio su aree pubbliche, secondo quanto stabilito dalle delibere Regionali.

Comunicazione

In merito alla comunicazione al pubblico e ai visitatori, l'esercente (o il Comune nel caso dei mercati e fiere all'aperto), dovrà predisporre un'adeguata informazione sulle misure di prevenzione, attraverso apposita cartellonistica o dépliant informativi, preferibilmente in lingua italiana e inglese.

Gestione dei clienti

I clienti devono sempre indossare la mascherina, così come i lavoratori in tutte le occasioni di interazione con i clienti. L'addetto alla vendita deve procedere ad una frequente igiene delle mani con prodotti igienizzanti (prima e dopo ogni servizio reso al cliente) e va garantita un'ampia disponibilità e accessibilità a sistemi per l'igiene delle mani con prodotti igienizzanti, promuovendone l'utilizzo frequente da parte dei clienti e degli operatori.

Gestione degli spazi presso esercizi commerciali

È necessario prevedere regole di accesso, in base alle caratteristiche dei singoli esercizi, in modo da evitare assembramenti e assicurare il mantenimento di almeno 1 metro di separazione tra i clienti. È da preferire, se attuabile, una **separazione degli accessi di entrata e di uscita** e va comunque attuata la regolazione e lo scaglionamento della clientela, anche attraverso apposita segnaletica. In questo senso, potrà essere valutato il posizionamento di un sistema di elimina code all'ingresso, che consenta di evitare, in contesti logistici problematici, il formarsi di lunghe file.

Per l'organizzazione degli spazi e dei flussi si considerino le misure previste dalle normative vigenti. È in ogni caso necessario favorire il ricambio d'aria negli ambienti interni.

La postazione dedicata alla cassa può essere dotata di barriere fisiche (es. schermi); in alternativa il personale deve indossare la mascherina e avere a disposizione prodotti igienizzanti per l'igiene delle mani. In ogni caso, vanno favorite modalità di pagamento elettroniche.

Nel caso di acquisti con scelta in autonomia e manipolazione del prodotto (es. abbigliamento) da parte del cliente, dovrà essere resa obbligatoria la disinfezione delle mani prima della manipolazione della merce. In alternativa, dovranno essere messi a disposizione della clientela guanti monouso da utilizzare obbligatoriamente.

Gestione dei mercati all'aperto

È necessario che sia messo a disposizione del cliente materiale informativo (recante logo di Ligurian Riviera Vacanza Serena), facilmente comprensibile sulle misure di igiene, da porre all'accesso dell'area mercatale, sul banco di lavoro e in altre postazioni facilmente accessibili/visibili.

Al fine di assicurare il distanziamento interpersonale, si consiglia di ampliare l'area mercatale per un maggiore distanziamento dei banchi e prevedere all'interno del mercato corsie a senso unico, posizionando adeguata segnaletica, la quale andrà anche posta (orizzontale e/o verticale) nelle zone prossimali ai singoli banchi e strutture di vendita.

La permanenza al banco del mercato può essere contingentata attraverso l'apposizione di apposita segnaletica verticale, che garantisca l'entrata e l'uscita in punti differenziati. In ogni caso, si consideri lo spazio dell'azienda ambulante con una concentrazione massima di una o due persone alla volta, nel rispetto della distanza sociale di un metro.

→ *Le presenti linee guida hanno come riferimento le "Linee guida per la riapertura delle Attività Economiche, Produttive e Ricreative" della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome del 08/10/2020.*

5. Le norme di comportamento per i turisti di Ligurian Riviera

Per garantire che Ligurian Riviera sia effettivamente una destinazione turistica sicura, in cui vivere una vacanza serena, è necessario che, oltre agli operatori, anche i turisti rispettino le regole di comportamento previste per la prevenzione del contagio da SARS-CoV-2.

Il cartello con le norme di comportamento per i turisti, preferibilmente in modalità bilingue italiano-inglese, deve indicare i seguenti concetti, anche supportato da icone grafiche facilmente comprensibili. Esso dovrà partire dal presupposto che, secondo la norma vigente, “è obbligatorio avere sempre con sé le mascherine. Queste dovranno essere indossate nei luoghi al chiuso diversi dalle abitazioni private e anche in tutti i luoghi all’aperto, ad eccezione dei casi in cui, per le caratteristiche del luogo o per le circostanze di fatto, sia garantita in modo continuativo la condizione di isolamento rispetto a persone non conviventi” (fonte: Ministero della Salute).

Per la tua vacanza serena nella Ligurian Riviera ti chiediamo di osservare queste semplici regole:

Have a happy holiday in Ligurian Riviera. Please respect these simple rules:

- Usa la mascherina in tutti i locali chiusi e laddove non è possibile mantenere il distanziamento interpersonale (1 metro)
Use a security mask in indoor spaces and where you are not able to maintain social distancing (1 metre)
- Mantieni sempre le distanze di almeno un metro con persone
Maintain social distancing at all time (1 metre)
- Lavati spesso le mani o utilizza soluzioni igienizzanti
Wash your hand frequently or use hand sanitizer
- Starnutisci e/o tossisci in un fazzoletto o nella piega del gomito
Cover your cough and/or sneeze
- Evita abbracci, baci e strette di mano
Avoid hugs, kisses and handshakes
- Evita assembramenti negli spazi pubblici e privati
Avoid crowds in public and private spaces

Tali regole dovranno essere **comunicate con frequenza e in modo chiaro** (anche in lingua inglese ed eventualmente supportandosi con icone grafiche di immediata comprensione) e ben visibile nell’intera destinazione, nelle strutture ricettive e della ristorazione, nelle spiagge, nelle attrattive, nell’ufficio IAT, ecc., indicando che sono norme da mantenere per la sicurezza propria e degli altri. A tale fine, dovranno essere previsti da parte di Ligurian Riviera dei cartelli informativi da distribuire nella destinazione.

LA CARTA DEI VALORI LIGURIAN RIVIERA VACANZA SERENA

L'iniziativa Ligurian Riviera prevede l'istituzione di un documento che si rivolga alle imprese turistiche e commerciali della Riviera che si impegnano ad assicurare in maniera responsabile il rispetto dei requisiti previsti dai protocolli per tipologia di esercizio, per garantire la sicurezza e la prevenzione nella destinazione e nelle proprie attività. Si tratta della **Carta dei Valori Io Mi Impegno**, che sarà sottoscrivibile e scaricabile dal sito web e/o distribuita direttamente dalla CCIAA.

La Carta dei Valori non è un documento giuridico, bensì un impegno di garanzia che l'operatore economico assume nei confronti del turista/ospite, ma anche della Camera di Commercio Riviere di Liguria, che è il soggetto promotore e preposto alla comunicazione.

La sottoscrizione di tale documento è volontaria e segnala l'impegno e il rispetto da parte del Comune e dell'operatore a rispettare e attuare tutte le misure sanitarie previste nei decreti governativi, regionali e imposte dall'INAIL, con l'obiettivo di rassicurare i propri turisti, visitatori, clienti ecc.

L'adesione alla Carta dei Valori sia da parte dei Comuni che dei singoli operatori garantisce l'impegno e il rispetto da parte delle misure raccomandate in termini di sanità, salubrità, prevenzione, distanza sociale e la diffusione e la fornitura di tutte le informazioni sanitarie essenziali (servizi medici, ospedali, emergenze, ecc.).

Il Tavolo del Turismo di Ligurian Riviera, in collaborazione con le autorità competenti (ASL, Polizia Municipale, Protezione Civile ecc.), avrà la facoltà di effettuare i controlli ritenuti necessari presso le strutture e le imprese aderenti, per attestare la veridicità delle dichiarazioni di adesione e l'effettivo rispetto delle misure di prevenzione del contagio da SARS-CoV-2.

1. I contenuti della Carta dei Valori

La Carta dei Valori andrà impaginata seguendo l'immagine coordinata dell'intera iniziativa, riportante il logo di Ligurian Riviera Vacanza Serena.

Il testo dovrà contenere il seguente messaggio:

Io sottoscritto _____

titolare della seguente attività _____

con sede nel Comune di _____

indirizzo _____

MI IMPEGNO A:

- Rispettare e attuare tutte le misure di igiene, sicurezza, pulizia e prevenzione del contagio previste dalle normative attualmente in vigore
- Applicare le misure necessarie per garantire il distanziamento interpersonale, in base alle caratteristiche della mia struttura/attività
- Applicare le misure necessarie per garantire la corretta igiene personale e respiratoria (disponibilità gel, DPI, ecc.)
- Esporre in modo chiaro ed esaustivo le raccomandazioni sui comportamenti da adottare da parte del turista
- Mettere a disposizione del turista delle informazioni sanitarie indispensabili (numeri utili, strutture sanitarie, ecc.)

La sottoscrizione della Carta dimostra l'impegno che tutti i requisiti precedentemente convalidati siano pienamente rispettati.

Data di adesione:

Firma dell'operatore:

Timbro CCIAA Riviere di Liguria:

2. Il Bollino Ligurian Riviera vacanza Serena Io Mi Impegno

Gli operatori potranno comunicare e promuovere il proprio impegno e la propria adesione alla Carta attraverso il **Bollino Ligurian Riviera Vacanza Serena**.

Il Bollino è uno strumento attraverso cui gli operatori potranno comunicare e promuovere il proprio impegno per garantire ai loro ospiti il loro impegno per la loro vacanza serena.

Esso distingue le attività turistiche, commerciali, culturali, gli stabilimenti balneari, ecc. che assicurano il rispetto dei requisiti di igiene e pulizia per la prevenzione e il controllo della diffusione del Covid-19.

Questo strumento è utile per rafforzare la fiducia del turista nei confronti dell'operatore, ma anche dell'intera destinazione Ligurian Riviera.

Gli operatori interessati ad aderire, una volta sottoscritta la Carta, potranno utilizzare il marchio sia fisicamente, presso le proprie infrastrutture, sia sui propri canali digitali di promozione e comunicazione online.

Il Bollino deve riportare il logo di Ligurian Riviera Vacanza Serena e la scritta Io Mi Impegno, secondo le apposite indicazioni contenute nell'allegato Linee guida in merito alla cartellonistica da implementare nell'ambito della Ligurian Riviera e nei singoli comuni".

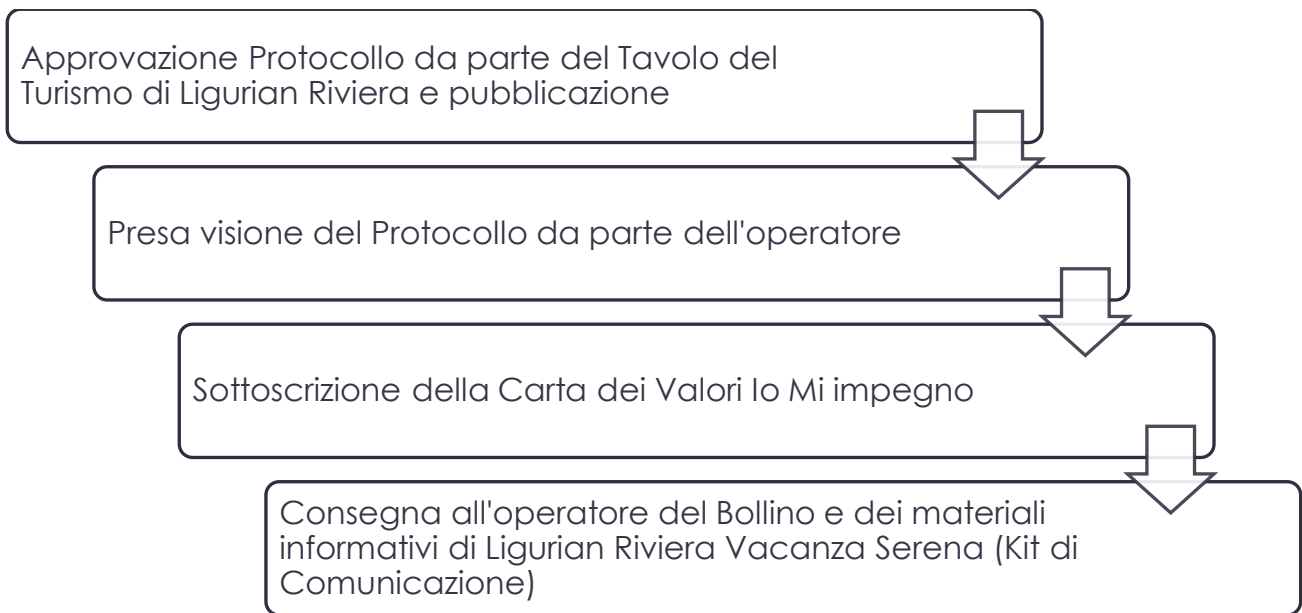
3. Il Kit di comunicazione

Gli operatori che aderiranno volontariamente alla Carta dei Valori potranno usufruire di un apposito Kit di comunicazione, predisposto dalla Camera di Commercio, contenente:

- Bollino Ligurian Riviera Io Mi Impegno, da applicare nelle strutture
- Cartello di Benvenuto e misure di comportamento per gli operatori, da installare all'ingresso della struttura e in ogni spazio che si ritenga opportuno
- Brochure con norme di comportamento generale da distribuire ai clienti

4. Il processo operativo per la sottoscrizione della Carta dei Valori

Per aderire e sottoscrivere la Carta dei Valori e per rientrare nelle iniziative di gestione, comunicazione e promozione di Ligurian Riviera Vacanza Serena, bisognerà seguire i seguenti step operativi:



Innanzitutto, il Protocollo della destinazione Ligurian Riviera andrà approvato ufficialmente dal Tavolo del Turismo, per affermarne la validità.

In seguito alla approvazione e pubblicazione del Protocollo, l'operatore interessato dovrà prendere visione sui canali che saranno predisposti a tale fine, firmare digitalmente la Carta dei Valori Io Mi Impegno e restituirla, sottoscritta contestualmente con timbro della CCIAA.

La sottoscrizione della Carta comporta l'inclusione dell'operatore nell'iniziativa Ligurian Riviera Vacanza Serena, con i conseguenti vantaggi:

- **Utilizzo del Bollino**, in formato cartaceo e digitale per le proprie comunicazioni informative e promozionali
- **Inserimento nelle azioni di comunicazione e promozione** dedicate a Ligurian Riviera Vacanza Serena: promozione digitale, comunicati, elenco presso punto IAT ecc.

La Camera di Commercio, direttamente o attraverso le Amministrazioni, ha la facoltà di procedere al monitoraggio dell'applicazione delle misure di igiene e prevenzione in ogni struttura, sia mediante controlli presenziali unitamente alle autorità competenti, sia monitorando le recensioni delle strutture sui principali portali online (TripAdvisor, Facebook, Google, Booking.com, Expedia, AirBnb, ecc.).

5. I ruoli

Come si è detto in precedenza, la strategia Ligurian Riviera Vacanza Serena si basa su un impegno condiviso da parte dei diversi attori e stakeholder della destinazione. Pertanto ognuno dovrà assumere il proprio ruolo, secondo il seguente quadro:

Task	Chi
Predisposizione e pubblicazione Protocollo e Carta dei valori	CCIAA
Design grafica (cartelli, brochure, carta dei valori, bollino, ecc.)	CCIAA (grafico)
Stampa brochure e invio agli IAT	CCIAA
Stampa e collocazione cartelli nei Comuni	Amministrazioni Comunali
Informazione carta dei valori LR Vacanza Serena	Associazioni di categoria + Amministrazione Comunale + IAT
Raccolta adesioni (via telematica)	CCIAA
Stampa kit comunicazione e invio operatori	CCIAA
Comunicazione e promozione	CCIAA

Allegato

LINEE GUIDA IN MERITO ALLA CARTELLONISTICA DA IMPLEMENTARE NELL'AMBITO DELLA LIGURIAN RIVIERA E NEI SINGOLI COMUNI

I Comuni all'interno della Ligurian Riviera devono essere i garanti della sicurezza all'interno della destinazione, garantendo la gestione efficace degli spazi pubblici, soprattutto di quelli con cui vengono maggiormente in contatto i turisti. Di conseguenza, i Comuni devono provvedere al mantenimento del livello di sicurezza e dell'igiene comune, che dovrà essere seguito e monitorato costantemente.

Tra le misure di sicurezza e prevenzione da applicare nei Comuni, emergono quelle relative all'informazione e alla comunicazione della Riviera savonese come destinazione sicura, ovvero alla cartellonistica dedicata a Ligurian Riviera Vacanza Serena.

Per assicurare agli ospiti della Riviera la serenità della loro vacanza, è necessaria una corretta informazione sulle regole sociali da mantenere all'interno della destinazione e dei singoli Comuni, allo stesso modo che negli spazi privati.

I Comuni dovranno quindi intraprendere l'azione dell'installazione in determinati punti, a partire dai principali punti di accesso e nelle principali zone turistiche, di cartelli riportanti le misure e gli accorgimenti che le persone dovranno adottare.

Ovviamente, tutta la segnaletica deve essere pensata con un'immagine coordinata Ligurian Riviera Vacanza Serena.

Gli elementi grafici che la Camera di Commercio dovrà realizzare e distribuire ai Comuni e operatori aderenti a Ligurian Riviera sono i seguenti:

1. Logo Ligurian Riviera Vacanza Serena (unico, ma declinabile per ogni Comune)
2. Cartello di benvenuto per ogni Comune
3. Cartello norme di comportamento per turisti
4. Cartello norme di comportamento per i turisti sulle spiagge
5. Bollino Ligurian Riviera Vacanza Serena per strutture ricettive che intendono aderire
6. Carta dei Valori Io Mi Impegno
7. Cartello di Benvenuto e misure per operatori che intendono aderire
8. Brochure con norme di comportamento da distribuire ai turisti
9. Cartello di segnalazione per gel igienizzante
10. Cartello di segnalazione per pattumiere Covid

1. Logo Ligurian Riviera Vacanza Serena

Il **logo** Ligurian Riviera Vacanza Serena nella sua realizzazione grafica (carattere, colori ecc.) deve indicare che la Ligurian Riviera è un luogo sicuro, in cui è possibile avere una vacanza serena. Il logo deve essere univoco, ma **declinabile per ogni Comune**.

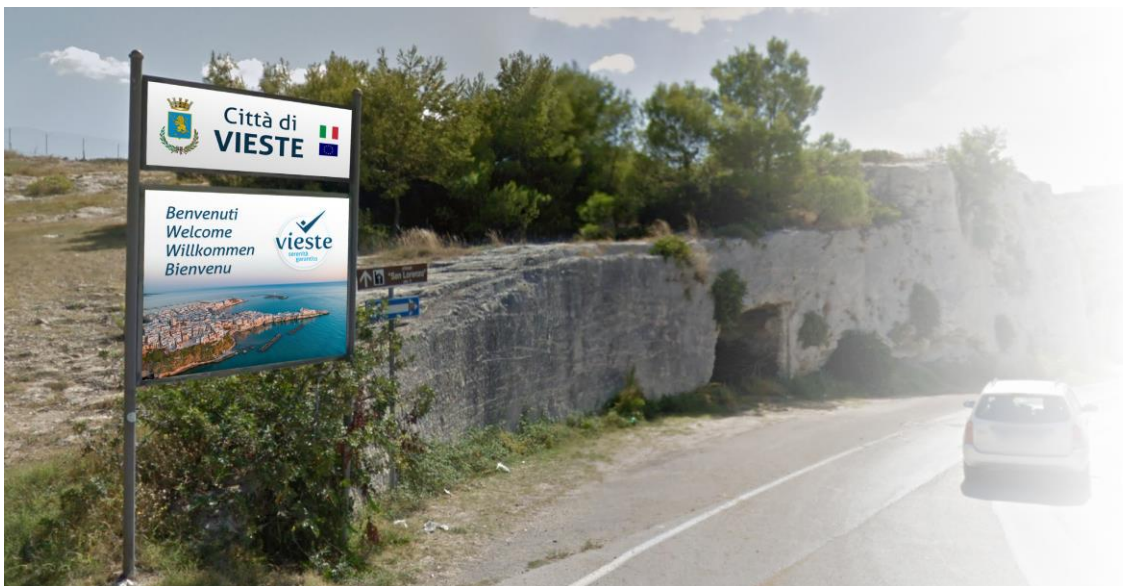
Il logo deve partire dalla base dell'attuale logo di Ligurian Riviera, aggiungendo la scritta #Vacanza Serena.

Esso va posizionato in appositi cartelli di benvenuto nei principali punti di accesso alle località della Riviera, nei centri storici, nei porti turistici, sul lungomare e in tutti quei luoghi che si riterranno necessari da parte dei Comuni.

Il logo deve essere presente in ogni cartello e comunicazione relativa a Ligurian Riviera Vacanza Serena e deve essere declinato per singolo Comune.

2. Cartello di benvenuto

Questo cartello, che dovrà riportare il Logo di Ligurian Riviera Vacanza Serena ed essere posizionato nei principali punti di accesso alla destinazione (es. caselli autostradali) e delle singole località, nel centro storico, nei porti turistici, sul lungomare e in tutti quei luoghi che le Amministrazioni riterranno necessari.



3. Cartello con norme di comportamento per i turisti

Per garantire che la Ligurian Riviera sia effettivamente una destinazione turistica sicura, in cui vivere una vacanza serena, è necessario che, oltre agli operatori, anche i turisti rispettino le regole di comportamento previste per la prevenzione del contagio da SARS-CoV-2.

Il cartello con le norme di comportamento per i turisti, preferibilmente in modalità bilingue italiano-inglese, deve indicare i seguenti concetti, anche supportato da icone grafiche facilmente comprensibili:

Per la tua vacanza serena nella Ligurian Riviera ti chiediamo di osservare queste semplici regole:

Have a happy holiday in Ligurian Riviera. Please respect these simple rules:

Usa la mascherina in tutti i locali chiusi e laddove non è possibile mantenere il distanziamento interpersonale (1 metro)

Use a security mask in indoor spaces and where you are not able to maintain social distancing (1 metre)

Mantieni sempre le distanze di almeno un metro con altre persone

Maintain social distancing at all time (1 metre)

Lavati spesso le mani o utilizza soluzioni igienizzanti

Wash your hand frequently or use hand sanitizer

Starnutisci e/o tossisci in un fazzoletto o nella piega del gomito

Cover your cough

Evita abbracci, baci e strette di mano

Avoid hugs, kisses and handshakes

Evita assembramenti negli spazi pubblici e privati

Avoid crowds in public and private spaces

Un formato possibile per questa cartellonistica è l'A3, ma va verificato con i soggetti preposti alla stampa e installazione dei cartelli.

4. Cartello con norme di comportamento sulle spiagge

Al fine di tutelare la salute, la sicurezza e la serenità dei bagnanti, l'accesso alle spiagge libere e private della Ligurian Riviera deve prevedere il rispetto di determinate norme di comportamento specifiche. Di conseguenza, il cartello da installare presso le spiagge dovrà indicare i seguenti contenuti, in italiano e inglese, preferibilmente supportati da icone grafiche:

Per mantenere sicure le nostre spiagge, ti chiediamo di osservare queste semplici regole:

Please respect these simple rules to keep our beaches safe

Accedi alla spiaggia in modo ordinato e mantenendo il distanziamento di almeno 1 metro da altre persone o gruppi

Access the beach orderly and maintain social distancing (1 metre)

Indossa la mascherina se non ti è possibile rispettare la distanza sociale e quando ti rechi a bar o chioschi sulla spiaggia

Wear your mask when you are not able maintain social distancing and when going to beach kiosks

Lavati spesso le mani con acqua e sapone o, in assenza di questi, con un liquido disinfettante a base idroalcolica

Wash your hand frequently with water and soap or with a hand-sanitizer

La balneazione è libera ma è necessario mantenere sempre il distanziamento da altre persone o gruppi

You can swim freely, but you must keep distance from other people or groups

Questa tipologia di cartello andrà posizionata presso gli ingressi agli arenili, sul lungomare e in tutti gli spazi ritenuti necessari lungo la spiaggia.

Si veda l'esempio:



The infographic is titled "Per farti vivere con serenità la tua vacanza a Vieste" and "TI CHIEDIAMO DI OSSERVARE QUESTE SEMPLICI REGOLE". It features a logo for "vieste serenità garantita" and four numbered rules, each with an icon and text in Italian, English, and German. At the bottom, there is an illustration of a man and a woman on a beach.

vieste
serenità
garantita

Per farti vivere con serenità la tua vacanza a Vieste
**TI CHIEDIAMO DI OSSERVARE
QUESTE SEMPLICI REGOLE**

- 

Accedi alla spiaggia in modo ordinato e mantenendo il distanziamento di almeno un metro da altre persone o gruppi.
EN Access the beach in an orderly fashion and keep the minimum distance of 1 metre from other people or groups.
DE Beim Zugang zum Strand halten Sie mindestens 1 Meter Abstand zu anderen Personen oder Gruppen.
- 

Indossa la mascherina se non ti è possibile rispettare la distanza sociale e quando ti rechi a bar o chioschi sulla spiaggia.
EN Wear your mask when you cannot keep the minimum distance and when going to beach bar.
DE Tragen Sie eine Maske, wenn Sie die soziale Distanz nicht einhalten können und wenn Sie zu Bars oder Kiosken am Strand gehen.
- 

Lavati spesso le mani con acqua e sapone o, in assenza di questi, con un liquido disinfettante a base idroalcolica.
EN Wash your hand frequently with water and soap or with an alcohol-based hand rub.
DE Waschen Sie Ihre Hände häufig mit Wasser und Seife oder, falls nicht vorhanden, mit einer hydroalkoholischen Desinfektionsflüssigkeit.
- 

La balneazione è libera ma è necessario mantenere sempre il distanziamento da altre persone o gruppi.
EN You can swim freely, but you must keep distance from other people or groups.
DE Beim Baden muss der Abstand zu anderen Personen oder Gruppen eingehalten werden.



Un formato possibile per questa cartellonistica è l'A3, ma va verificato con i soggetti preposti alla stampa e installazione dei cartelli, anche in base al supporto fisico che si utilizzerà.

5. La Carta dei Valori Ligurian Riviera Vacanza Serena

L'iniziativa Ligurian Riviera Vacanza Serena prevede l'istituzione di un documento che si rivolge alle imprese turistiche e commerciali della Riviera savonese che si impegnano ad assicurare responsabilmente il rispetto dei requisiti previsti dai protocolli per tipologia di attività, per garantire la sicurezza e la prevenzione nella destinazione e nelle proprie attività. Si tratta della Carta dei Valori, che sarà sottoscrivibile e scaricabile dal sito web e distribuita dalla CCIAA.

La Carta dei Valori è un impegno di garanzia che l'operatore economico assume nei confronti del turista/ospite, ma anche della Camera di Commercio, che ne è il soggetto promotore e preposto alla comunicazione. La sottoscrizione di tale documento è volontaria e segnala l'impegno dell'operatore a rispettare e attuare tutte le misure sanitarie previste nei decreti governativi, regionali e imposte dall'INAIL.

La Carta dei Valori dovrà avere la seguente struttura:

Io sottoscritto _____ titolare della seguente attività

MI IMPEGNO A:

Rispettare e attuare tutte le misure di igiene, sicurezza, pulizia e prevenzione del contagio previste dalle normative attualmente in vigore

Applicare le misure necessarie per garantire il distanziamento interpersonale, in base alle caratteristiche della mia struttura/attività

Applicare le misure necessarie per garantire la corretta igiene personale e respiratoria (disponibilità gel, DPI, ecc.)

Esporre in modo chiaro ed esaustivo le raccomandazioni sui comportamenti da adottare da parte del turista

Mettere a disposizione del turista delle informazioni sanitarie indispensabili (numeri utili, strutture sanitarie, ecc.)

La sottoscrizione della Carta dimostra l'impegno che tutti i requisiti precedentemente convalidati siano pienamente rispettati.

Data di adesione:

Firma dell'operatore:

Timbro CCIAA Riviere di Liguria:

Il formato grafico della Carta dei Valori deve essere l'A4.

6. Il Bollino “Io Mi Impegno”

Gli operatori potranno comunicare e promuovere il proprio impegno e la propria adesione alla Carta attraverso il **Bollino Ligurian Riviera Vacanza Serena** (si veda al punto 11. Il meccanismo per ottenerlo).

Di conseguenza, le azioni di cartellonistica e segnaletica dovranno prevedere un'apposita grafica per questo contrassegno.

Il Bollino deve riportare il logo di Ligurian Riviera Vacanza Serena e la scritta Io Mi Impegno. Esso deve essere utilizzato dall'operatore nella sua comunicazione ed essere posizionato nella struttura.

Si veda l'esempio:



7. Cartello di Benvenuto e misure di comportamento per gli operatori

Nell'attività di cartellonistica della Ligurian Riviera è da prevedere anche la realizzazione di un cartello da personalizzare per gli operatori turistici e commerciali aderenti a Ligurian Riviera Vacanza Serena, contenente il messaggio di Benvenuto e le regole di comportamento da adottare nella struttura, ovvero le misure previste dai protocolli in vigore e dal Protocollo di destinazione serena.

Esso va strutturato come il cartello con le norme di comportamento per i turisti; deve ovviamente contenere il bollino dedicato a Ligurian Riviera Vacanza Serena Io Mi Impegno ed eventualmente icone grafiche a supporto del testo, che dovrà essere (almeno) in italiano e in inglese.

Per una maggiore comprensione, si veda l'esempio:



Un formato possibile per questo cartello è l'A3 o l'A4, ma dovrebbe essere verificato con gli operatori.

8. Brochure con norme di comportamento da distribuire

È opportuno che sia redatta una apposita brochure, da distribuire presso i punti IAT dei Comuni e all'interno delle strutture ricettive, che contenga in modo chiaro e immediatamente comprensibile le norme di comportamento illustrate al punto 2, corredate da icone grafiche e immagini della destinazione.

Ovviamente la brochure, unica per tutto l'ambito della Riviera, dovrà contenere il Logo ed essere graficamente coordinata con i cartelli e il bollino.

Il formato che si consiglia è un fronte-retro con formato A5.

9. Cartello di segnalazione per gel igienizzante

I Comuni della Ligurian Riviera dovranno prevedere di mettere a disposizione dei cittadini e dei turisti delle colonnine di gel igienizzante per le mani, soprattutto negli spazi con cui essi vengono maggiormente in contatto. Il dispenser di gel deve essere preferibilmente azionabile a pedana o automatico, per evitare che venga toccato con le mani eventualmente contaminate.

Ovviamente, esso deve essere segnalato con un apposito segnale, con logo di Ligurian Riviera Vacanza Serena, in modo che possa essere identificato con facilità.

Il segnale dovrà contenere l'invito ad utilizzare il gel igienizzante ed eventuali istruzioni per il suo utilizzo. Il messaggio deve essere:

Igienizza qui le tue mani.

Sanitize your hands here

Un formato possibile per questo cartello è l'A4.

10. Cartello di segnalazione per pattumiere Covid

Allo stesso modo, anche le pattumiere Covid in cui buttare le mascherine e i guanti potenzialmente contaminati, che si consiglia di installare nei Comuni, dovranno essere adeguatamente segnalati. Pertanto si dovrà procedere alla realizzazione di cartelli che includano il logo di Ligurian Riviera Vacanza Serena e il seguente messaggio:

Getta qui la tua mascherina e i tuoi guanti.

Dispose of your mask and gloves here

Si veda l'esempio:



Un formato possibile per questo cartello è l'A4.