

## Minimalne kryteria certyfikacji jednostek informacji turystycznej w Polsce

	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
Lokalizacja	-	-	+ w centrum miasta / miejscowości; przy głównych trasach turystycznych	+ w centrum miasta / miejscowości; przy głównych trasach turystycznych
Dostępność architektoniczna dla niepełnosprawnych <sup>1</sup>	-	-	+	+
Oznakowanie (forma)	+ dowolna forma oznakowania „I”	+ napis nad wejściem (stały)	+ podświetlany kaseton (o ile zezwoli konserwator zabytków)	+ podświetlany kaseton (o ile zezwoli konserwator zabytków)
Oznakowanie dojazdu <sup>2</sup>	-	-	+	+
Dni i godziny otwarcia <sup>3</sup>	+ dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, nie są z góry określone	+ dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, nie są z góry określone	+ dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego min. 5 dni/tyg.,	+ dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego min. 6 dni/tyg
Układ pomieszczeń	-	+ obszar konsultacji, obszar samoobsługi, obszar magazynowy i pracy dla personelu	+ obszar konsultacji, obszar samoobsługi, obszar magazynowy i pracy dla personelu	+ obszar konsultacji, obszar samoobsługi, obszar magazynowy i pracy dla personelu
Samodzielne stanowiska komputerowe <sup>4</sup>	-	+ co najmniej jedno	+ co najmniej jedno	+ co najmniej dwa
Stojaki na materiały <sup>5</sup>	+	+	+	+
Witryna / gablota	-	-	+	+
Kiosk elektroniczny na zewnątrz lub monitor w witrynie z informacjami chodzącymi w pętli	-	-	-	+
Dostępne bezpłatne materiały drukowane	+ o najbliższej okolicy	+ o najbliższej okolicy oraz ponadlokalne	+ o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne, również w językach obcych	+ o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne, również w językach obcych; także materiały tematyczne,

<sup>1</sup> *Obligatoryjnie należy zapewnić dostępność dla niepełnosprawnych przy tworzeniu nowych jednostek informacji turystycznej. Natomiast odstępstwo od tej zasady w odniesieniu do obecnie funkcjonujących jednostek informacji turystycznej możliwe jest tylko w przypadku obiektów zabytkowych oraz przy problemach technologicznych, generujących rażąco wysokie koszty prac budowlanych, na podstawie pisemnej opinii lub decyzji właściwych podmiotów.*

<sup>2</sup> *Dotyczy oznakowania na obszarze miejscowości. Zaleca się przy tworzeniu systemu IT, niezależnie od posiadanej kategorii, gdyż stanowi to o skuteczności systemu informacji na poziomie lokalnym.*

<sup>3</sup> *Natężenie ruchu turystycznego określa certyfikowany podmiot. Dane deklarowane poddawane są weryfikacji przez kapitułę certyfikacyjną, zgodnie z regionalną specyfiką rynku turystycznego, określaną przez Regionalną Organizację Turystyczną danego województwa*

<sup>4</sup> *Obligatoryjnie bezpłatny dostęp do internetu dla turystów. W przypadku braku możliwości technicznego doprowadzenia sieci lub umiejscowienia urządzeń udostępniających dostęp do Internetu dopuszcza się odstępstwo od tego kryterium na podstawie dokumentacji opinii lub decyzji właściwych podmiotów*

<sup>5</sup> *Przez stojak rozumie się konstrukcję prezentacji wielu materiałów informacyjno-promocyjnych z dowolnego materiału stojącą na ziemi lub ew. przytwierdzoną do ściany*

Zał. Nr 4 do SIWZ (ZP.271.39.2013) - Minimalne kryteria certyfikacji jednostek informacji turystycznej w Polsce wraz z regulaminem certyfikacji

	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
				specjalistyczne
Doświadczenie informatorów – kierunkowe lub kilkuletnie (w turystyce – np. przewodnicy, w informacji turystycznej)	+ Co najmniej jedna osoba	+ co najmniej jedna osoba	+ co najmniej dwie osoby	+ wszyscy informatorzy
Znajomość języków obcych <sup>6</sup>	+ jeden język obcy w stopniu podstawowym	+ co najmniej jeden język obcy stopniu komunikatywnym	+ co najmniej dwa języki obce w stopniu dobrym	+ co najmniej trzy języki obce (dwa w stopniu bardzo dobrym i jeden w stopniu komunikatywnym)
Zakres udzielanych informacji	o najbliższej okolicy + dostępna lista jednostek IT wraz z pełnymi danymi teleadresowymi	o bliższej i dalszej okolicy + dostępna lista jednostek IT wraz z pełnymi danymi teleadresowymi	o okolicy i całym regionie + dostępna lista jednostek IT wraz z pełnymi danymi teleadresowymi	bardzo szczegółowo i wyczerpująco o całym regionie i o bliższej i dalszej okolicy + dostępna lista jednostek IT wraz z pełnymi danymi teleadresowymi
Sprzedż pamiątek, publikacji, etc. <sup>7</sup>	-	-	-	+
Sprzedż usług przewodnickich <sup>8</sup>	-	-	-	+
Dodatkowe funkcje – oprócz świadczenia usług informacji IT i sprzedaży	-	-	-	+ podejmowanie samodzielnych inicjatyw, animacja życia turystycznego, prowadzenie badań konsumenckich

<sup>6</sup> Liczbę języków w danej jednostce informacji turystycznej określa suma języków znanych przez wszystkie osoby zatrudnione w funkcji informatora.

<sup>7</sup> W stosunku do jednostek IT, które w związku z formalnymi zobowiązaniami zewnętrznymi np. dofinansowaniem z funduszy unijnych nie mogą przez określony czas sprostać temu kryterium podlegają okresowemu wyłączeniu spod obowiązku jego spełnienia. Okres przejściowy nie może być dłuższy niż okres wymagany zobowiązaniami formalnymi.

<sup>8</sup> W stosunku do jednostek IT, które w związku z formalnymi zobowiązaniami zewnętrznymi np. dofinansowaniem z funduszy unijnych nie mogą przez określony czas sprostać temu kryterium podlegają okresowemu wyłączeniu spod obowiązku jego spełnienia. Okres przejściowy nie może być dłuższy niż okres wymagany zobowiązaniami formalnymi.

## REGULAMIN CERTYFIKACJI INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W POLSCE

### Rozdział I Postanowienia ogólne

#### § 1

Polska Organizacja Turystyczna w konsultacji z Regionalnymi Organizacjami Turystycznymi, Zarządem Forum Informacji Turystycznej wprowadzają certyfikację informacji turystycznej.

#### § 2

Certyfikacja przeprowadzana jest na zasadzie dobrowolności, na podstawie indywidualnych zgłoszeń podmiotów informacji turystycznej.

### Rozdział II Cele i środki działania

#### § 3

Celem przeprowadzenia certyfikacji jest:

- potrzeba zapewnienia odpowiedniej jakości obsługi turystów przez jednostki informacji turystycznej;
- stworzenia krajowej sieci standaryzowanych jednostek informacji turystycznej współpracujących na poziomie lokalnym, regionalnym i krajowym. Funkcjonowanie w wyżej wymienionej sieci jest uwarunkowane uzyskaniem certyfikacji

### Rozdział III Minimalne kryteria dla poszczególnych kategorii

#### § 4

Regulamin określa jedynie **minimalne** wymogi certyfikacyjne dla poszczególnych kategorii.

#### § 5

##### Kategoria pierwsza

- lokalizacja jednostki informacji turystycznej: - **brak wymagań**
- dostępność architektoniczna dla niepełnosprawnych: - <sup>1)</sup> **brak wymagań**
- oznakowanie jednostki informacji turystycznej: **dowolna forma oznakowania „i”**

- oznakowanie dojazdu do jednostki informacji turystycznej: - <sup>3)</sup> **brak wymagań**
- dni i godziny otwarcia jednostki informacji turystycznej: **dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, nie są z góry określone** <sup>4)</sup>
- układ pomieszczeń jednostki informacji turystycznej: - **brak wymagań**
- samodzielne stanowiska komputerowe dla interesantów: - <sup>5)</sup> **brak wymagań**
- stojaki na materiały: - **obligatoryjnie** <sup>6)</sup>
- witryna / gablota: - **brak wymagań**
- kiosk elektroniczny na zewnątrz lub monitor w witrynie z informacjami chodzącymi w pętli: - **brak wymagań**
- dostępne bezpłatne materiały drukowane: - **o najbliższej okolicy**
- doświadczenie kierunkowe lub kilkuletnie informatorów (w turystyce – np. przewodnicy, w informacji turystycznej): - **co najmniej jedna osoba**
- znajomość języków obcych: - **jeden język obcy w stopniu podstawowym**
- zakres udzielanych informacji: - **o najbliższej okolicy + dostępna lista jednostek IT wraz z pełnymi danymi teleadresowymi**
- sprzedaż pamiątek, publikacji, etc: - **brak wymagań**
- sprzedaż usług przewodnickich: - **brak wymagań**
- dodatkowe funkcje – oprócz świadczenia usług informacji IT i sprzedaży: - **brak wymagań**

## § 6

### Kategoria druga

- lokalizacja jednostki informacji turystycznej: **brak wymagań**
- dostępność architektoniczna dla niepełnosprawnych: - <sup>1)</sup> **brak wymagań**
- oznakowanie jednostki informacji turystycznej: - **napis nad wejściem (stały)**
- oznakowanie dojazdu do jednostki informacji turystycznej: - <sup>3)</sup> **brak wymagań**
- dni i godziny otwarcia jednostki informacji turystycznej: - **dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, nie są z góry określone** <sup>4)</sup>
- układ pomieszczeń jednostki informacji turystycznej: - **obszar konsultacji, obszar samoobsługi, obszar magazynowy i pracy dla personelu,**
- samodzielne stanowiska komputerowe (bezpłatne) dla interesantów: - **co najmniej jedno** <sup>5)</sup>,
- stojaki na materiały: - **obligatoryjnie** <sup>6)</sup>
- witryna / gablota: - **brak wymagań**
- kiosk elektroniczny na zewnątrz lub monitor w witrynie z informacjami chodzącymi w pętli: - **brak wymagań**
- dostępne bezpłatne materiały drukowane: - **o najbliższej okolicy oraz ponadlokalne**

- doświadczenie kierunkowe lub kilkuletnie informatorów (w turystyce – np. przewodnicy, w informacji turystycznej): - **co najmniej jedna osoba**
- znajomość języków obcych: - **co najmniej jeden język obcy stopniu komunikatywnym**
- zakres udzielanych informacji: - **o bliższej i dalszej okolicy + dostępna lista jednostek IT wraz z pełnymi danymi teleadresowymi**
- sprzedaż pamiątek, publikacji, etc: - **brak wymagań**
- sprzedaż usług przewodnickich: - **brak wymagań**
- dodatkowe funkcje – oprócz świadczenia usług informacji IT i sprzedaży: - **brak wymagań**

## § 7

### Kategoria trzecia

- lokalizacja jednostki informacji turystycznej: - **w centrum miasta / miejscowości; przy głównych trasach turystycznych,**
- dostępność architektoniczna dla niepełnosprawnych: - **obligatoryjnie** <sup>1)</sup>
- oznakowanie jednostki informacji turystycznej: - **podświetlany kaseton** <sup>2)</sup>
- oznakowanie dojazdu do jednostki informacji turystycznej: - **obligatoryjnie**
- dni i godziny otwarcia jednostki informacji turystycznej: - **dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego min. 5 dni/tyg.** <sup>4)</sup>,
- układ pomieszczeń jednostki informacji turystycznej: - **obszar konsultacji, obszar samoobsługi, obszar magazynowy i pracy dla personelu,**
- samodzielne stanowiska komputerowe (bezpłatne) dla interesantów: - **co najmniej jedno,** <sup>5)</sup>
- stojaki na materiały: - **obligatoryjnie** <sup>6)</sup>
- witryna / gablota: - **obligatoryjnie**
- kiosk elektroniczny na zewnątrz lub monitor w witrynie z informacjami chodzącymi w pętli: - **brak wymagań**
- dostępne bezpłatne materiały drukowane: - **o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne, również w językach obcych**
- doświadczenie kierunkowe lub kilkuletnie informatorów (w turystyce – np. przewodnicy, w informacji turystycznej): – **co najmniej dwie osoby**
- znajomość języków obcych: - **co najmniej dwa języki obce w stopniu dobrym** <sup>8)</sup>
- zakres udzielanych informacji: - **o okolicy i całym regionie + dostępna lista jednostek IT wraz z pełnymi danymi teleadresowymi**
- sprzedaż pamiątek, publikacji, etc: - **brak wymagań**
- sprzedaż usług przewodnickich: - **brak wymagań**
- dodatkowe funkcje – oprócz świadczenia usług informacji IT i sprzedaży: - **brak wymagań**

## § 8

### Kategoria czwarta (najwyższa)

- lokalizacja jednostki informacji turystycznej: - **w centrum miasta / miejscowości; przy głównych trasach turystycznych,**
- dostępność architektoniczna dla niepełnosprawnych: - **obligatoryjnie** <sup>1)</sup>
- oznakowanie jednostki informacji turystycznej: - **podświetlany kaseton** <sup>2)</sup>
- oznakowanie dojazdu do jednostki informacji turystycznej: - **obligatoryjnie**
- dni i godziny otwarcia jednostki informacji turystycznej: - **dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego min. 6 dni/tyg.** <sup>4)</sup>,
- układ pomieszczeń jednostki informacji turystycznej: - **obszar konsultacji, obszar samoobsługi, obszar magazynowy i pracy dla personelu,**
- samodzielne stanowiska komputerowe (bezpłatne) dla interesantów: - **co najmniej dwa,** <sup>5)</sup>
- stojaki na materiały: - **obligatoryjnie** <sup>6)</sup>
- witryna / gablota: - **obligatoryjnie**
- kiosk elektroniczny na zewnątrz lub monitor w witrynie z informacjami chodzącymi w pętli: - **obligatoryjnie**
- dostępne bezpłatne materiały drukowane: - **o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne, również w językach obcych; także materiały tematyczne, specjalistyczne**
- doświadczenie kierunkowe lub kilkuletnie informatorów (w turystyce – np. przewodnicy, w informacji turystycznej): - **wszyscy informatorzy z wykształceniem kierunkowym** <sup>7)</sup> **lub posiadać co najmniej dwuletnie doświadczenie w pracy informatora**
- znajomość języków obcych: - **co najmniej trzy języki obce - dwa w stopniu bardzo dobrym i jeden w stopniu komunikatywnym** <sup>8)</sup>
- zakres udzielanych informacji: - **bardzo szczegółowo i wyczerpująco o całym regionie i o bliższej i dalszej okolicy + dostępna lista jednostek IT wraz z pełnymi danymi teleadresowymi**
- sprzedaż pamiątek, publikacji, etc: - **obligatoryjnie** <sup>9)</sup>
- sprzedaż usług przewodnickich: - **obligatoryjnie** <sup>9)</sup>
- dodatkowe funkcje – oprócz świadczenia usług informacji IT i sprzedaży: - **obligatoryjnie**

1) *Obligatoryjnie należy zapewnić dostępność dla niepełnosprawnych przy tworzeniu nowych jednostek informacji turystycznej. Natomiast odstępstwo od tej zasady w odniesieniu do obecnie funkcjonujących jednostek informacji turystycznej możliwe jest tylko w przypadku obiektów zabytkowych oraz przy problemach technologicznych, generujących rażąco wysokie koszty prac budowlanych, na podstawie pisemnej opinii lub decyzji właściwych podmiotów.*

2) *O ile zezwoli konserwator zabytków.*

- 3) *Dotyczy oznakowania na obszarze miejscowości. Zaleca się przy tworzeniu systemu IT, niezależnie od posiadanej kategorii, gdyż stanowi to o skuteczności systemu informacji na poziomie lokalnym.*
- 4) *Natężenie ruchu turystycznego określa certyfikowany podmiot. Dane deklarowane poddawane są weryfikacji przez kapitułę certyfikacyjną, zgodnie z regionalną specyfiką rynku turystycznego, określaną przez Regionalną Organizację Turystyczną danego województwa*
- 5) *Obligatoryjnie dostęp do internetu dla turystów. W przypadku braku możliwości technicznego doprowadzenia sieci lub umiejscowienia urządzeń udostępniających dostęp do Internetu dopuszcza się odstępstwo od tego kryterium na podstawie dokumentacji opinii lub decyzji właściwych podmiotów.*
- 6) *Przez stojak rozumie się konstrukcję prezentacji wielu materiałów informacyjno-promocyjnych z dowolnego materiału stojącą na ziemi lub ew. przytwierdzoną do ściany.*
- 7) *Wykształcenie kierunkowe - zgodnie z ustawą o usługach turystycznych.*
- 8) *Liczbę języków w danej jednostce informacji turystycznej określa suma języków znanych przez wszystkie osoby zatrudnione w funkcji informatora.*
- 9) *W stosunku do jednostek IT, które w związku z formalnymi zobowiązaniami zewnętrznymi np. dofinansowaniem z funduszy unijnych nie mogą przez określony czas sprostać temu kryterium podlegają okresowemu wyłączeniu spod obowiązku jego spełnienia. Okres przejściowy nie może być dłuższy niż okres wymagany zobowiązaniami formalnymi.*

## **Rozdział IV**

### **Komisje certyfikacyjne**

#### **§ 9**

##### **1. Regionalna Komisja Certyfikacyjna:**

- Komisja regionalna działa na poziomie regionu, powoływana jest przez Regionalną Organizację Turystyczną. Dobór składu komisji powinien być prowadzony na podstawie kompetencji, w tym doświadczenia, w zakresie informacji i promocji w turystyce.
- Komisja regionalna działa na podstawie regulaminu określonego przez ROT oraz ww. kryteriów certyfikacji.
- Ilość osób w komisji od 3-10.
- Praca członków komisji regionalnej odbywa się bez wynagrodzenia, a koszty związane z pracą komisji pokrywa ROT, chyba, że regulamin komisji stanowi inaczej.
- Wnioski o przyznanie certyfikacji są rozpatrywane przez Regionalną Komisję Certyfikacyjną w terminie do 30 dni i następnie przekazywane są do Krajowej Komisji Certyfikacyjnej.

##### **2. Krajowa Komisja Certyfikacyjna:**

- W celu jednolitego przeprowadzenia certyfikacji jednostek informacji turystycznej oraz weryfikacji certyfikacji dokonanej przez komisję regionalną – POT powołuje Krajową Komisję Certyfikacyjną.
- Dobór składu komisji powinien być prowadzony na podstawie kompetencji, w tym doświadczenia, w zakresie informacji i promocji w turystyce.
- Praca członków komisji krajowej odbywa się bez wynagrodzenia, a koszty związane z pracą komisji pokrywa POT, chyba, że regulamin komisji stanowi inaczej.

- Krajowa Komisja Certyfikacyjna działa na podstawie regulaminu oraz ww. kryteriów certyfikacji.
- Weryfikacja certyfikacji może być dokonywana wrywkowo i w dowolnym czasie przez Krajową Komisję Certyfikacyjną wraz z przedstawicielem komisji regionalnej lub ROT.
- W przypadku kwestii spornych w komisji regionalnej wyjaśniane są one przez komisję krajową działającą przy POT.

## **Rozdział V**

### **Ścieżka certyfikacyjna**

#### **§ 10**

1. Ścieżka certyfikacji prowadzona jest w następujący sposób:
  - wniosek składany przez jednostkę informacji turystycznej,
  - wstępna decyzja Regionalnej Komisji Certyfikacyjnej,
  - weryfikacja w terenie (1-2 osoby),
  - ostateczna decyzja Regionalnej Komisji Certyfikacyjnej,
  - zgłoszenie do Krajowej Komisji Certyfikacyjnej,
  - decyzja Krajowej Komisji Certyfikacyjnej do 45 dni.
2. Weryfikacja dokonywana jest co najmniej raz na dwa lata<sup>10)</sup> nie później niż przed wysokim sezonem turystycznym, tj. 1 czerwca – 30 września oraz 1 grudnia – 15 marca.
3. Jednostki informacji turystycznej, które zostały scertyfikowane otrzymują Certyfikat (w formie dyplomu) potwierdzający kategorię oraz lata, na które został on wydany oraz emblematy samoprzylepne.
  - a) Certyfikat zawiera loga: regionalnej organizacji turystycznej lub logo województwa (regionu) oraz Polskiej Organizacji Turystycznej i umieszczany jest w dowolnym miejscu wewnątrz lokalu jednostki informacji turystycznej.
  - b) Emblematy mają charakter samoprzylepny i umieszczane są w miejscu widocznym – w witrynie lub na drzwiach wejściowych. Ważne by były one widoczne i czytelne z zewnątrz jednostki informacji turystycznej.
  - c) Wzory certyfikatów i nalepek w załączeniu.
4. Jednostki informacji turystycznej mogą posługiwać się Certyfikatem od momentu przyznania im Certyfikacji przez Regionalną Komisję Certyfikacyjną i zatwierdzeniu przez Krajową Komisję Certyfikacyjną.
5. Pozytywne zakończenie ścieżki certyfikacyjnej równoznaczne jest z włączeniem danego punktu informacji turystycznej do sieci Polskiego Systemu Informacji Turystycznej.

10) w okresie tych dwóch lat – w razie zmian, w scertyfikowanej jednostce informacji turystycznej, wymienionych w minimalnych wymogach certyfikacyjnych (np. odejście pracowników gdzie zmniejsza się suma języków znanych przez informatorów, likwidacja sprzedaży pamiątek, publikacji, etc lub likwidacja sprzedaży usług przewodnickich itp.) jednostka informacji turystycznej zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić o takiej sytuacji Regionalną Komisję Certyfikacyjną. W przypadku stwierdzenia zmian niezgłoszonych do Regionalnej Komisji Certyfikacyjnej, które obniżają nadaną kategorię jednostka informacji turystycznej będzie objęta dwuletnim zakazem przystąpienia do ponownej certyfikacji licząc od dnia, w którym kończy się okres poprzedniej certyfikacji.



## **Rozdział VI**

### **Zmiana regulaminu**

#### **§ 11**

1. Zmiany regulaminu certyfikacji informacji turystycznej w Polsce mogą nastąpić na wniosek Regionalnych Organizacji Turystycznych, Forum Informacji Turystycznej, Zespołu Roboczego ds. Informacji Turystycznej przy ROT, oraz wojewódzkich jednostek samorządu terytorialnego.
2. Wnioski rozpatrywane są przez Krajową Komisję Certyfikacyjną przy POT.

Regulamin obowiązuje od 2012 roku