



## 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 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 dla interesantów: - **co najmniej jedno,**
- 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 dla interesantów: - **co najmniej dwa,**
- 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 system 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 informacyjnopromocyjnych 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

#### **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 regionalnej odbywa się bez wynagrodzenia, a koszty związane z pracą komisji pokrywa POT, chyba, że regulamin komisji stanowi inaczej
- Komisja krajowa działa na podstawie regulaminu oraz ww. kryteriów certyfikacji.
- Weryfikacja certyfikacji dokonanej przez komisję regionalną może być dokonywana wyrywkowo i w dowolnym czasie przez komisję krajową 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 komisji,
- weryfikacja w terenie (1-2 osoby),
- ostateczna decyzja,
- zgłoszenie do POT.

2. Weryfikacja dokonywana jest co najmniej raz do roku nie później niż przed wysokim

sezonem turystycznym, tj. 1 czerwca – 30 września oraz 1 grudnia – 15 marca.

3. Wniosek jest weryfikowany przez Krajową Komisję Certyfikacyjną w terminie do 45 dni.

4. Jednostki informacji turystycznej, które zostały scertyfikowane otrzymują Certyfikat (w formie dyplomu) oraz emblematy potwierdzające kategorię oraz rok, na który zostały on wydane.

a) Certyfikat zawiera logo: 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

5. Jednostki informacji turystycznej mogą posługiwać się Certyfikatem od momentu przyznania im Certyfikacji przez Regionalną Komisję Certyfikacyjną.

## **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.