

Załącznik nr 1

do Regulaminu Certyfikacji Informacji Turystycznej

KRYTERIA weryfikacji dot. Certyfikacji Informacji Turystycznej w ramach PSIT

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KRYTERIA dla poszczególnych kategorii** | **1 gwiazdka** | **2 gwiazdki** | **3 gwiazdki** | **4 gwiazdki** |
| **Lokalizacja**  **punktu/centrum informacji turystycznej** | brak wymagań | | miejsce istotne z punktu  widzenia ruchu turystycznego (opis / uzasadnienie we  wniosku) | miejsce istotne z punktu widzenia ruchu turystycznego (opis /  uzasadnienie we wniosku) zapewniona bezpośrednia  dostępność (parter budynku, bezp. wejście z ulicy, wyjątki: lotniska, dworce, centra handlowe, ważne obiekty / atrakcje turystyczne) |
| **Dostępność architektoniczna dla osób ze szczególnymi potrzebami** | brak wymagań | | obligatoryjnie  w uzasadnionych przypadkach kryterium zostanie uznane za spełnione w przypadku braku dostępności architektonicznej, przy zapewnieniu dostępności przez np. dzwonek, domofon, pochylnia, winda. (obiektywny brak możliwości zapewnienia dostępności architektonicznej, np. obiekt zabytkowy, brak pozwolenia na budowę, przeszkody konstrukcyjne) | |
| **Oznakowanie punktu/centrum informacji turystycznej** | zgodne z wytycznymi Polskiego Systemu Informacji Turystycznej PSIT**\*1)**; min. wielkość znaku „i” - 22,5 cm x 22,5 cm, przy zachowaniu widoczności na ciągu komunikacyjnym, - widoczna certyfikacja i emblemat „i” | | | |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KRYTERIA dla poszczególnych kategorii** | **1 gwiazdka** | **2 gwiazdki** | **3 gwiazdki** | **4 gwiazdki** |
| **Oznakowanie dojazdu do punktu/centrum informacji turystycznej** | brak wymagań | obligatoryjne  oznakowanie dojazdu = znaki D34, oznakowanie w ramach systemu informacji miejskiej, wskazanie położenia PIT/CIT na mapach w centralnych punktach miasta/ miejscowości;  wymagane jest, aby oznakowanie na mapach internetowych przedstawiało właściwie dany punkt PIT/CIT | | |
| **Dni i godziny otwarcia** | dostosowane do potrzeb  i natężenia ruchu  turystycznego, nie są z góry określone (we wniosku  uzasadnienie)  - dopuszcza się PIT/CIT  całoroczne | dostosowane do potrzeb  i natężenia ruchu  turystycznego, nie są z góry określone (we  wniosku uzasadnienie) - tylko PIT/CIT całoroczne | min. 5 dni w tygodniu (w sezonie obligatoryjnie sobota lub niedziela), dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego (we wniosku uzasadnienie)  - tylko CIT całoroczne | min. 6 dni w tygodniu poza sezonem i 7 dni w tygodniu w sezonie, dostosowane do  potrzeb i natężenia ruchu  turystycznego (we wniosku  uzasadnienie dot. sezonu) - tylko CIT całoroczne |
| **Układ pomieszczeń**  **(infrastruktura)** | brak wymagań z zachowaniem rygorów sanitarnych | wymagany co najmniej obszar konsultacji i obszar samoobsługi z zachowaniem rygorów sanitarnych | | wymagany co najmniej obszar konsultacji, obszar samoobsługi z zachowaniem rygorów sanitar­nych, toaleta, parking  \*dopuszczalne:   * brak przechowalni bagażu lub wyodrębnione miejsce pozostawienia bagażu, * brak toalety, jeżeli toaleta publiczna znajduje się w promieniu do 500 m * parking w przyp. istnienia w pobliżu do 200 m np. na dworcu |
| **Dostęp do bezpłatnego**  **internetu na zasadzie hot spot lub wi-fi \*2)**  przez urządzenie mobilne lub na komputerze biura PIT/CIT | brak wymagań | obligatoryjny dostęp do  bezpłatnego internetu PIT | obligatoryjny  zapewniony przez co najmniej 1 samodzielne stanowisko  z dostępem do bezpłatnego Internetu (komputer, laptop, tablet) biura PIT/CIT | |
|  | obligatoryjnie - bezpłatne | obligatoryjnie - bezpłatne | obligatoryjnie - bezpłatne | obligatoryjnie - bezpłatne |





|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KRYTERIA dla poszczególnych kategorii** | **1 gwiazdka** | **2 gwiazdki** | **3 gwiazdki** | **4 gwiazdki** |
| **Dostępne materiały** **drukowane w ramach stałej ekspozycji wolnostojącej.** | obligatoryjnie bezpłatne materiały o najbliższej okolicy (atrakcja, gmina) | obligatoryjnie bezpłatne  materiały o najbliższej  okolicy i ponadlokalne (gmina, sąsiednia gmina/miejscowość) | obligatoryjnie bezpłatne  materiały o najbliższej  okolicy, ponadlokalne i  regionalne (co najmniej o  powiecie/ województwie /  regionie geograficznym) | obligatoryjnie bezpłatne materiały o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne  (co najmniej o województwie/  regionie geograficznym) oraz  dostępne w punkcie materiały ogólne o całej Polsce |
| wymagana ekspozycja materiałów informacyjno-promocyjnych dla turystów z zachowaniem rygorów GIS (we wniosku oznacznik) | | | |
| **Dostępność punktu/centrum informacji turystycznej do informacji non-stop\*3), \*4)** | obligatoryjnie zapewniona  możliwość kontaktu z  PIT/CIT telefoniczna  i e-mailowa. | obligatoryjnie zapewniona możliwość kontaktu z  PIT/CIT telefoniczna, e- mailowa i strona www. oraz do katalogu podstawowych informacji **\*5)** po  zamknięciu PIT/CIT  (forma dowolna, np.  witryna, gablota, ekran  elektroniczny, etc.) | obligatoryjnie zapewniona  możliwość kontaktu z  PIT/CIT telefoniczna i e- mailowa, media  społecznościowe i strona  www. oraz obligatoryjnie zapewnienie dostępu do katalogu podstawowych informacji **\*5)** po zamknięciu CIT (forma dowolna, np. witryna, gablota, ekran elektroniczny, etc.) lub aplikacja kodu QR info na www. | obligatoryjnie zapewniona  możliwość kontaktu z CIT  telefoniczna i e-mailowa, media społecznościowe i strona www. w co najmniej 1 wersji  obcojęzycznej. oraz  obligatoryjnie zapewnienie  dostępu do katalogu  podstawowych informacji **\*5)** po zamknięciu CIT (monitor  w witrynie lub kiosk na zewnątrz, lub aplikacja kodu QR info  na witrynie i www) |
| **Kwalifikacje kadr**  **(wykształcenie, doświadczenie, kursy)**  Wykształcenie kierunkowe**\*6)**  Doświadczenie = obsługa klienta **\*7)** | co najmniej 1 osoba - wykształcenie kierunkowe lub 3-letnie doświadczenie na stanowisku informatora **\*7)** turystycznego/w branży turystycznej | | co najmniej 2 osoby -  wykształcenie kierunkowe lub 3-letnie doświadczenie na  stanowisku informatora  turystycznego/w branży  turystycznej  Posiadane kursy zawodowe tj. | co najmniej 3 osoby -  wykształcenie kierunkowe lub 3- letnie doświadczenie na  stanowisku informatora  turystycznego/w branży  turystycznej  Posiadane kursy zawodowe tj. |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KRYTERIA dla poszczególnych kategorii** | **1 gwiazdka** | **2 gwiazdki** | **3 gwiazdki** | **4 gwiazdki** |
|  |  | | przewodnik po  mieście,/regionie, pilot  wycieczek, kurs instruktora  turystyki rowerowej,  znakowania ścieżek pieszych, inne kursy branżowe (kursy organizowane przez POT,ROT,LOT) | przewodnik po mieście,/regionie, pilot wycieczek, kurs instruktora turystyki rowerowej, znakowania ścieżek pieszych,  inne kursy branżowe (kursy organizowane przez POT,ROT,LOT) |
| **Kwalifikacje kadr**  **(znajomość j. obcych)** | znajomość min. 1 j. obcego w stopniu podstawowym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego taki język) | | znajomość min. 2 j. obcych  w stopniu min. komunikatywnym  (we wniosku uzasadnienie, dlaczego takie języki) | znajomość min. 3 j. obcych, znajomość jednego języka na poziomie min. dobrym, pozostałe na poziomie min. komunikatywnym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego takie języki) |
| **Prowadzenie sprzedaży**  **towarów i usług (w tym pośrednictwo w rezerwa­cjach np. zakwaterowania, zwiedzania, wynajmu i parkingu dla rowerów, wypożyczalnia** **audioguide’ów, pamiątek lub innych usług** **turystycznych** | nieobligatoryjne | | | obligatoryjnie  wyjątek - PIT/CIT sfinansowane w ramach projektów UE w okresie trwałości |
| **Dodatkowe funkcje** | brak wymagań | | obligatoryjne co najmniej jedna np. usługa xero, wypożyczalnia sprzętu sportowego, dystrybutor z  wodą dla turystów, „dress code”,  tłumacz migowy, prowadzenie statystyk ruchu turystycznego PIT/CIT, inne właściwe dla punktu | obligatoryjne co najmniej jedna np. usługa xero, wypożyczalnia sprzętu sportowego, dystrybutor z  wodą dla turystów, „dress code”, tłumacz migowy, prowadzenie badań ruchu turystycznego  PIT/CIT, inne właściwe dla punktu |
| **Prowadzenie inicjatyw** | na poziomie lokalnym | | na poziomie regionalnym, w tym z ROT | na poziomie ogólnopolskim i międzynarodowym, w tym z POT |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KRYTERIA dla poszczególnych kategorii** | **1 gwiazdka** | **2 gwiazdki** | **3 gwiazdki** | **4 gwiazdki** |
| **współpracy regionalnej**  **w zakresie promocji**  **i rozwoju turystyki (na podstawie uzasadnienia**  **lub oświadczenia**  **wnioskodawcy potwierdzające zakres**  **współpracy np. animacja życia kulturalnego lub**  **samodzielne inicjatywy z obszaru kultury, promocji, edukacji oraz kampanie w mediach)** |  | |  |  |



**1)** Wytyczne PSIT Polskiego Systemu Informacji Turystycznej to min. wielkość znaku „i” - 22,5 cm x 22,5 cm, przy zachowaniu widoczności na ciągu komunikacyjnym, logo PSIT dostępne

tutaj: [http://www.pot.gov.p1/dzialania/l/polski-system-informacji-turystycznej/informacja-turystyczna](http://www.pot.gov.pl/dzialania/l/polski-system-informacji-turystycznej/informacja-turystyczna)

**2)** Punkt „i” nie musi być dostawcą Internetu, ale Internet musi być dostępny całodobowo.

**3)** Dostępność przez www - dostępna strona z informacjami turystycznymi, nie musi być prowadzona przez punkt „i”, ale punkt „i” musi współpracować z administratorem w zakresie

merytorycznym.

**4)** Dostępność przez media społecznościowe - prowadzenie profilu punktu „i” na wybranej platformie.

**5)** Proponowany katalog podstawowych informacji powinien zawierać co najmniej:

- informacje o telefonach: alarmowych, w tym telefonie bezpieczeństwa i infolinii turystycznej, taxi

- podstawowe informacje o dostępnej w okolicach bazie noclegowej

- adresy turystycznych stron internetowych, w tym regionalnego i narodowego portalu turystycznego

**6)** Wykształcenie kierunkowe = filologia, marketing i promocja, geografia, historia, historia sztuki, turystyka i rekreacja, kulturoznawstwo.

**7)** Informator - osoba zajmująca się obsługą turystów.

******Maksymalna liczba punktów do uzyskania - 200 pkt**.

\*\*\*\* - minimum 160 pkt.

\*\*\* - minimum 140 pkt.

**\*\* - minimum 120 pkt.**

**\* - minimum 100 pkt.**

**System Certyfikacji Informacji Turystycznej w formule elektronicznej opiera się o kryteria obowiązkowe - podstawowe (oznaczone w tabeli specjalną ramką   
i w aplikacji pogrubioną kursywą), które musi spełniać każdy certyfikowany podmiot informacji turystycznej oraz kryteria dodatkowe, obowiązkowe dla poszczególnych kategorii i standardów obsługi turystów. Wszystkie kryteria są punktowane zgodnie z tabelą zamieszczoną poniżej.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KATEGORIA** | **SUMA PUNKTÓW** | **Uwagi** |
| **LOKALIZACJA** | **20** |  |
| * centrum miasta i/lub miejsce istotne ze względu na ruch tur. * parter budynku * bezpośrednie wejście z ulicy | 10  5  5 | Informacja musi być obligatoryjnie poparta odpowiednim materiałem zdjęciowym. |
| **DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI** | 5 |  |
| * dzwonek/domofon\* * winda/pochylnia/ podnośnik/podjazd\* * pętla indukcyjna * oprogramowanie dla osób niewidomych * obniżona lada do obsługi osób na wózkach * oznaczenia w alfabecie Braill’a drzwi wejściowych * brak progów/oznaczenia schodów dla osób niewidomych * swobodna przestrzeń w obszarze konsultacji * szerokie drzwi (pow. 90 cm) * toaleta dla osób z niepełnosprawnością * i inne (jakie - do wpisania przez PIT/CIT) |  | max. 5 odpowiedzi można wskazać  (max. 5 punktów)  \*dopuszcza się obiektywny brak możliwości zapewnienia dostępności architektonicznej np. obiekt zabytkowy, brak pozwolenia na budowę, przeszkody konstukcyjne. |
| **OZNAKOWANIE PUNKTU** | **8** |  |
| * zgodne z wytycznymi (PSIT) Polskiego Systemu Informacji   Turystycznej   * oznakowanie certyfikacji (tj. certyfikat POT, emblemat z logo Polska) w widocznym miejscu | 6  2 | Informacja musi być obligatoryjnie poparta odpowiednim materiałem zdjęciowym. |
| **OZNAKOWANIE DOJAZDU** | **10** |  |
| * znaki D34 * oznakowanie na mapach miasta (zalecane też na mapach   internetowych) | 6  4 | Informacja musi być obligatoryjnie poparta odpowiednim materiałem zdjęciowym. |
| **DNI I GODZINY OTWARCIA** | **26** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * 7 dni w tygodniu przez cały rok * 6 dni w tygodniu przez cały rok * 5 dni w tygodniu przez cały rok * mniej niż 5 dni w tygodniu * 7. dzień w sezonie\* * dodatkowe dni w sezonie\*\* * dodatkowe godziny w sezonie * punkt całoroczny | 20  10  5  2  5  2  2  4 | \* Dla jednostek otwartych 6 dni poza sezonem  \*\* Dla jednostek otwartych 5 dni poza sezonem |  |
| **INFRASTRUKTURA** | **30** |  |  |
| * obszar konsultacji * obszar samoobsługi * toaleta\* * parking\*\* * stojak dla rowerów\*\*\* * przechowalnia bagażu * kącik dla dzieci * mapa naścienna rejonu/miejscowości/kraju * poczekalnia dla turystów (krzesła, kanapa, stolik) * możliwość doładowania telefonu/komputera * wyświetlacz reklamowy\*\*\*\* | 5  5  3  2  3  2  2  2  2  2  2 | \*Toaleta w odległości do 500 m od punktu.  \*\*Parking w odległości do 200 m od punktu. Nie musi być bezpłatny.  \*\*\* Stojak dla rowerów w odległości do 100 metrów  \*\*\*\* do wyświetlania np. filmów promocyjnych, reklam, plakatów, wydarzeń, pogody |  |
| **DOSTĘP do bezpłatnego INTERNETU na zasadzie hot spot lub wi-fi** | **5** |  |  |
| **min. 1 samodzielne stanowisko komputerowe** | **3** |  |  |
| **bezpłatny internet** | **2** |  |  |
| **DOSTĘPNOŚĆ MATERIAŁÓW DRUKOWANYCH w ramach stałej ekspozycji wolnostojącej (preferowane bezpłatne)** | **15** |  |  |
| * obligatoryjny bezpośredni dostęp do materiałów * Polska, województwo, powiat * województwo, powiat * obligatoryjnie najbliższa okolica, gmina | 5  8  6  2 | Max. można wskazać 3 odpowiedzi.  Jednak nie można jednocześnie zaznaczyć Polska, województwo, powiat i województwo, powiat. |  |
| **DOSTĘP DO INFORMACJI NON-STOP** | **20** | Informacja musi być obligatoryjnie poparta odpowiednim materiałem zdjęciowym. |  |
| * kiosk/monitor/ekran LCD w witrynie/kod QR * obligatoryjny wykaz aktualnych podstawowych informacji na drzwiach lub witrynie * dostęp przez telefon, email w godz. otwarcia punktu * dostępność przez www i profile w social mediach\* | 6  4  2  8 | Zachowanie ciągłości kontaktu punktu inf. tur. z turystami/klientami, tak aby po godzinach pracy biura została zachowana komunikacja.\* Dostępność przez www - dostępna i aktualna strona z informacjami turystycznymi, nie musi być prowadzona przez punkt „i”, ale punkt „i” musi współpracować z administratorem w zakresie merytorycznym. Dostępność przez media społecznościowe - prowadzenie profilu punktu „i” na wybranej platformie w godzinach otwarcia punktu. |  |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **KWALIFIKACJE KADR (wykształcenie, j. obce)** | **40** |  |
| * 3 informatorów turystycznych\* * 2 informatorów turystycznych\* * 1 informator turystyczny\* * obsługa w 3 językach obcych\*\* * obsługa w 2 językach obcych\*\* * obsługa w 1 języku obcym | 15  10  5  25  15  10 | \*Osoby z wykształceniem kierunkowym lub 3- letnim doświadczeniem w obsłudze turysty  \*\*Znajomość jednego języka na poziomie min. dobrym, pozostałe na poziomie komunikatywnym. |
| **PROWADZENIE SPRZEDAŻY TOWARÓW I USŁUG (lokalne pamiątki i wyroby, pośrednictwo w rezerwacjach usług np. zakwaterowania, zwiedzania, gastronomicznych)** | **5** |  |
| **DODATKOWE FUNKCJE** | **11** |  |
| * prowadzenie statystyk/badań ruchu turystycznego, * usługa xero, * wypożyczalnia sprzętu sportowego (np. rowery, hulajnogi) * wypożyczalnia audioguide’ów/bezpł. pobranie praktycznej aplikacji przewodnika po mieście, rejonie itp. * tłumacz języka migowego, * chatbot, * usługi przewodnickie, * organizacja prelekcji dla szkół, * doradztwo i sprzedaż kart turysty * publikacje dla osób niewidomych i niesłyszących, * inne – np. tworzenie kalendarium wydarzeń, w okienku informacji ( do wpisania przez PIT/CIT) | 1-11 | Opcjonalnie do wyboru spośród wachlarza 11 usług.  Każda usługa - 1 pkt. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **WSPÓŁPRACA - inicjatywy promocyjne związane z turystyką** | **5** | Uzasadnienie/oświadczenie wnioskodawcy potwierdzające zakres współpracy np. z obszaru turystyki, kultury, promocji, inwestycji, edukacji, rekreacji itp.  (opcjonalnie do wskazania 1 opcja). |
| ■ współpraca z instytucjami na poziomie krajowym, wojewódzkim, lokalny (POT, PIT, Ministerstwa, lokalne samorządy) | 5 |  |
|  |  |  |
| ■ współpraca z instytucjami na poziomie wojewódzkim i lokalnym (ROT, lokalny samorząd) | 3 |  |
|  |  |  |
| ■ współpraca z instytucjami i branżą na poziomie lokalnym | 2 |  |

