



Załącznik nr 1

do Regulaminu Certyfikacji Informacji Turystycznej 2024-2026

KRYTERIA standaryzacji punktu/centrum informacji turystycznej w ramach rozwoju Polskiego Systemu Informacji Turystycznej

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, - widoczne oznakowanie certyfikacji oraz emblemat „i”			



KRYTERIA dla poszczególnych kategorii	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
Oznakowanie dojazdu do punktu/centrum informacji turystycznej	brak wymagań	opcjonalne lub łącznie 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	wymagany co najmniej obszar konsultacji i obszar samoobsługi wymagany co najmniej obszar konsultacji, obszar samoobsługi, 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. Materiały na nośnikach elektronicznych tj. audio przewodniki, aplikacje mobilne z mapami, przewodnikami, galerie zdjęć z inspirującymi zdjęciami miejsc podróży, audiobooki o trasie zwiedzanej, kulturze, historii miejsc.
wymagana ekspozycja materiałów informacyjno-promocyjnych dla turystów				
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, ekran elektroniczny, infolinia, 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 (ekran elektroniczny, infolinia, live chat, aplikacje mobilne 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.
--	---	---	---



1 gwiazdka

2 gwiazdki

3 gwiazdki

4 gwiazdki

**KRYTERIA dla
poszczególnych kategorii**

		przewodnik po mieście/regionie, pilot wycieczek, kurs instruktora turystyki rowerowej, kurs dla animatorów czasu wolnego, kurs AI i Chat GPT, znakowania ścieżek pieszych, inne kursy branżowe (szkolenia organizowane przez POT,ROT,LOT)	przewodnik po mieście/regionie, pilot wycieczek, kurs instruktora turystyki rowerowej, szkolenia z systemów rezerwacyjnych, znakowania ścieżek pieszych, kurs AI i Chat GPT, inne kursy branżowe (szkolenia 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

<p>Dodatkowe funkcje</p>	<p>brak wymagań</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>Prowadzenie inicjatyw</p>	<p>na poziomie lokalnym</p>	<p>na poziomie regionalnym, w tym z ROT i LOT</p>	<p>na poziomie ogólnopolskim i międzynarodowym, w tym z POT</p>



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 inicjowanie przedsięwzięć z zakresu kultury, promocji zrównoważonej turystyki 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.pl/dzialania/1/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 taxi, ewentualnie o infolinii turystycznej
 - 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, dziennikarstwo.
- 7) Informator - osoba zajmująca się obsługą turystów w formule stacjonarnej, mobilnej i cyfrowej.



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	
<ul style="list-style-type: none">■ 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	
<ul style="list-style-type: none">■ dzwonek/domofon*■ winda/pochylnia/ podnośnik/podjazd*■ pętla indukcyjna■ oprogramowanie dla osób niewidomych■ obniżona łada 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 konstrukcyjne.

OZNAKOWANIE PUNKTU	8	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ znaki D34 ▪ oznakowanie na mapach miasta (zalecane też na mapach internetowych) 	5 5	Informacja musi być obligatoryjnie poparta odpowiednim materiałem zdjęciowym.
DNI I GODZINY OTWARCIA	26	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<p>20 10 5 2 5 2 2 4</p>	<p>* Dla jednostek otwartych 6 dni poza sezonem ** Dla jednostek otwartych 5 dni poza sezonem</p>
INFRASTRUKTURA	30	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ obszar konsultacji ▪ obszar samoobsługi ▪ toaleta* ▪ parking** ▪ stojak dla rowerów*** ▪ przechowalnia bagażu ▪ kącik dla dzieci ▪ mapa ścienna rejonu/miejscowości/kraju ▪ poczekalnia dla turystów (krzesła, kanapa, stolik) ▪ możliwość doładowania telefonu/komputera ▪ wyświetlacz reklamowy**** 	<p>5 5 3 2 3 2 2 2 2 2 2</p>	<p>*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, tras i obiektów turystycznych</p>
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 I CYFROWYCH w ramach aplikacji lub on-line (preferowane bezpłatne)	15	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ obligatoryjny bezpośredni dostęp do materiałów ▪ Polska, województwo, powiat ▪ województwo, powiat ▪ obligatoryjnie najbliższa okolica, gmina 	<p>5 8 6 2</p>	<p>Max. można wskazać 3 odpowiedzi. Jednak nie można jednocześnie zaznaczyć Polska, województwo, powiat i województwo, powiat.</p>
DOSTĘP DO INFORMACJI NON-STOP	20	Informacja musi być obligatoryjnie poparta odpowiednim materiałem zdjęciowym.

- kiosk/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, KOMUNIKATORACH*

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	
<ul style="list-style-type: none">▪ 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	
<ul style="list-style-type: none">• prowadzenie statystyk/badań ruchu turystycznego,• usługa xero,• wypożyczalnia sprzętu sportowego (np. rowery, hulajnogi)• wypożyczalnia audioguide'ów/bezpłatne pobranie praktycznej aplikacji przewodnika po mieście, rejonie itp.• tłumacz języka migowego,• chatbot, messenger• 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), interaktywne mapy, obiekty oznaczane fotokodami QR, wirtualne panoramy	1-11	Opcjonalnie do wyboru spośród wachlarza 11 usług. Każda usługa - 1 pkt.



WSPÓLPRACA - inicjatywy promocyjne związane z turystyką	5	Uzasadnienie/oświadczenie wnioskodawcy potwierdzające zakres współpracy np. z obszaru turystyki, kultury, promocji, inwestycji, edukacji, rekreacji, zrównoważonego rozwoju 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 (ROTy, LOTy, lokalny samorząd)	3	
■ współpraca z instytucjami (LOTy) i branżą na poziomie lokalnym	2	