



POLSKA  
ORGANIZACJA  
TURYSTYCZNA

## **REGULAMIN CERTYFIKACJI INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W POLSCE**

### **Rozdział I Postanowienia ogólne**

1. Regulamin certyfikacji informacji turystycznej został opracowany przez Polską Organizację Turystyczną (dalej: POT) w konsultacji z Regionalnymi Organizacjami Turystycznymi (dalej: ROTy) i Zarządem Forum Informacji Turystycznej (dalej: FIT).
2. Certyfikacja prowadzona jest na zasadzie dobrowolności, na podstawie indywidualnych zgłoszeń punktów i centrów informacji turystycznej (dalej: podmioty informacji turystycznej).
3. Celem prowadzenia certyfikacji jest:
  - zapewnienie odpowiedniej jakości obsługi turystów przez podmioty informacji turystycznej;
  - stworzenie krajowej sieci standaryzowanych podmiotów informacji turystycznej współpracujących na poziomie lokalnym, regionalnym i krajowym.
4. Wprowadza się 4 kategorie certyfikacji podmiotów informacji turystycznej, oznaczane gwiazdkami.
5. Minimalne kryteria certyfikacji dla poszczególnych kategorii określa Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

### **Rozdział II Komisje certyfikacyjne**

1. W procesie certyfikacji udział biorą dwie Komisje: Regionalna Komisja Certyfikacyjna (dalej: RKC) oraz Krajowa Komisja Certyfikacyjna (dalej: KKC).
2. RKC działa na poziomie regionu i jest powoływana przez ROT, która określa regulamin jej funkcjonowania. Członkami RKC (w liczbie od 3 do 10) są osoby posiadające odpowiednie kompetencje i doświadczenie w zakresie informacji i promocji w turystyce. Praca członków RKC odbywa się bez wynagrodzenia, a koszty związane z obsługą administracyjną RKC pokrywa ROT, chyba, że regulamin RKC stanowi inaczej.
3. KKC działa na poziomie kraju i jest powoływana przez POT w celu zapewnienia przestrzegania niniejszego Regulaminu, w tym przede wszystkim stopnia spełniania kryteriów certyfikacyjnych oraz dokonywania weryfikacji certyfikacji prowadzonej przez RKC. Przewodniczącym KKC jest Prezes POT lub osoba przez niego upoważniona. Członkami KKC (w liczbie od 2 do 5) są przedstawiciele departamentów POT: e-Informacji oraz Produktu Turystycznego i Współpracy Regionalnej. Praca członków KKC odbywa się bez wynagrodzenia, a koszty związane z obsługą administracyjną KKC pokrywa POT.
4. Weryfikacja certyfikacji może być dokonywana przez KKC wrywkowo i w dowolnym czasie, we współpracy z RKC lub ROT. W wyniku weryfikacji audytowany podmiot informacji turystycznej może uzyskać:
  - pisemne potwierdzenie certyfikatu,
  - pisemną rekomendację o wystąpieniu z wnioskiem do RKC o podniesienie kategorii,
  - pisemną informację o obniżeniu kategorii skutkującą odebraniem certyfikatu.

### **Rozdział III Proces certyfikacji informacji turystycznej**

1. Wniosek o certyfikację jest składany przez podmiot informacji turystycznej do RKC na specjalnym wniosku, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.



POLSKA  
ORGANIZACJA  
TURYSTYCZNA

2. Wnioski o przyznanie certyfikacji są rozpatrywane przez RKC w terminie do 30 dni od daty wpływu wniosku, w tym dokonywana jest wizja w terenie, a następnie są przekazywane do KKC, która wydaje decyzję certyfikacyjną w terminie do 45 dni od daty wpływu wniosku do RKC.
3. Podmioty informacji turystycznej, które przeszły pomyślnie proces certyfikacji otrzymują:
  - certyfikat w formie dyplomu potwierdzający kategorię oraz termin jego ważności,
  - emblematy samoprzylepne.
4. Certyfikat zawiera logo ROT i lub logo województwa (regionu) oraz logo POT. Jest on umieszczany w dowolnym miejscu wewnątrz podmiotu informacji turystycznej. Emblematy umieszczane są w widocznym miejscu – w witrynie lub na drzwiach wejściowych, tak by były widoczne i czytelne z zewnątrz.
5. Wzory certyfikatów i emblematów zawiera Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
6. W przypadku, gdy w certyfikowanym podmiocie informacji turystycznej w trakcie ważności certyfikatu zajdą zmiany powodujące brak spełniania wszystkich kryteriów dla przyznanej w procesie certyfikacji kategorii, kierownictwo podmiotu ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia ROT. W razie nie zgłoszenia zmian, dany podmiot informacji turystycznej zostaje objęty 2-letnim zakazem przystąpienia do ponownego procesu certyfikacji, licząc od dnia, w którym kończy się okres ważności certyfikatu.

#### **Rozdział IV Postanowienia końcowe**

1. Zmiany niniejszego Regulaminu wymagają formy pisemnej oraz akceptacji ze strony ROTów i Zarządu FIT, pod rygorem nieważności.
2. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2016 roku.
3. Niniejszy regulamin ma charakter przejściowy i obowiązuje do 31 maja 2018 roku (planowana data uruchomienia e-usługi certyfikacji informacji turystycznej)<sup>1</sup>.

#### Załączniki

1. Kryteria certyfikacji informacji turystycznej
2. Wniosek certyfikacyjny
3. Wzory certyfikatu i emblematu

---

<sup>1</sup> E-usługa certyfikacji informacji turystycznej zostanie wdrożona pod warunkiem otrzymania przez POT dofinansowania projektu „E-turysta – Polski System Informacji Turystycznej” złożonego w konkursie do działania 2.1 PO Polska Cyfrowa w marcu 2016 roku.