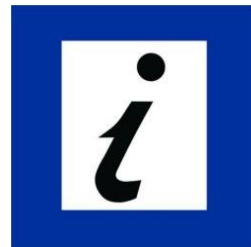


# Nowe zasady certyfikacji punktów i centrów informacji turystycznej



Spotkanie POT-ROT-FIT  
Lublin 3 czerwca 2016 r.



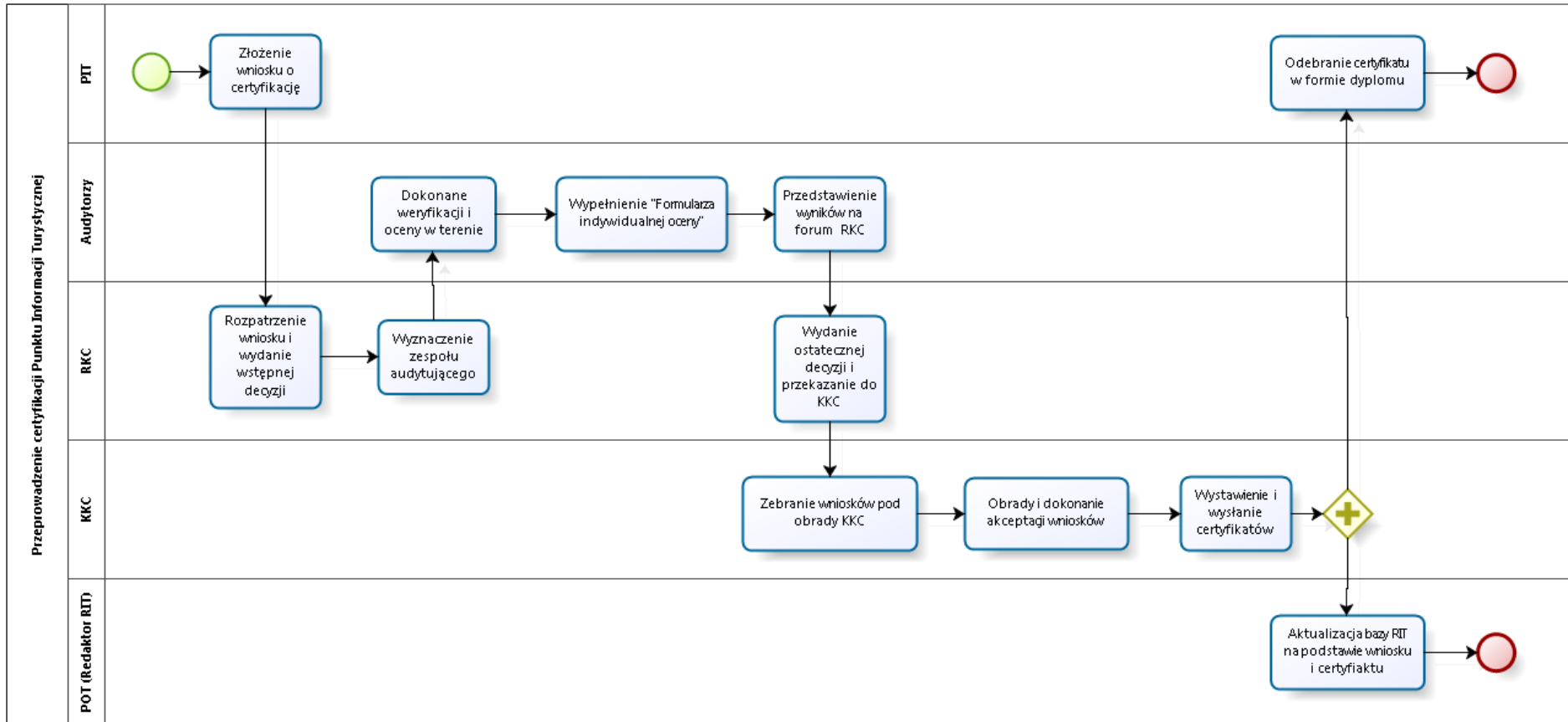
# Informacje ogólne

- ✓ Nowy regulamin obowiązuje od 1 czerwca 2016 r. i ma charakter przejściowy (do 31 maja 2018 r.)
- ✓ Kluczowe zmiany:
  - Kryteria certyfikacji – 14
  - Formularz wniosku certyfikacyjnego
    - ❖ wprowadzenie opisów i uzasadnień dla poszczególnych kryteriów
  - Treść regulaminu – doprecyzowana; wprowadzenie zapisów dot.:
    - ❖ wyników weryfikacji prowadzonej przez KKC,
    - ❖ okresu karencji dla PIT, które nie poinformowały o zmianach powodujących brak spełnienia kryteriów dla nadanej kategorii



# Procedura certyfikacji

- ✓ Podmiot informacji turystycznej – składa wniosek
- ✓ Regionalna Komisja Certyfikacyjna – rozpatruje wniosek w terminie do 30 dni
- ✓ Krajowa Komisja Certyfikacyjna – wydaje decyzję certyfikacyjną w terminie do 45 dni, weryfikuje i nadzoruje



# Kryteria certyfikacji

Kryterium	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
<b>Lokalizacja PIT/CIT</b>	brak wymagań	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)
<b>Dostępność architektoniczna dla osób niepełnosprawnych ruchowo</b>	brak wymagań	brak wymagań	obligatoryjnie w uzasadnionych przypadkach kryterium zostanie uznane za spełnione w przypadku braku dostępności architektonicznej, przy zapewnieniu dostępności przez np. dzwonek, domofon, etc.	obligatoryjnie w uzasadnionych przypadkach (obiektywny brak możliwości zapewnienia dostępności architektonicznej, np. obiekt zabytkowy, brak pozwolenia na budowę, przeszkody konstrukcyjne, etc.) kryterium może zostać uznane za spełnione w przypadku braku dostępności architektonicznej, przy zapewnieniu dostępności przez np. dzwonek, domofon, etc.

# Kryteria certyfikacji

Kryterium	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
Oznakowanie PIT/CIT	zgodne z wytycznymi Polskiego Systemu Informacji Turystycznej*; min. wielkość znaku „i” – 22,5 cm x 22,5 cm, przy zachowaniu widoczności na ciągu komunikacyjnym			
Oznakowanie dojazdu do PIT/CIT	brak wymagań	obligatoryjne oznakowanie dojazdu = znaki D34, oznakowanie w ramach systemu informacji miejskiej, wskazanie położenia PIT/CIT na mapach w centralnych punktach miasta / miejscowości		
Dni i godziny otwarcia	dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, nie są z góry określone (we wniosku uzasadnienie) dopuszcza się PIT/CIT sezonowe	dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, nie są z góry określone (we wniosku uzasadnienie) tylko PIT/CIT całoroczne	min. 5 dni w tygodniu, dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego (we wniosku uzasadnienie) tylko PIT/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 PIT/CIT całoroczne



# Kryteria certyfikacji

Kryterium	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
<b>Układ pomieszczeń</b>	brak wymagań		wymagany co najmniej obszar konsultacji i obszar samoobsługi	wymagany co najmniej obszar konsultacji, obszar samoobsługi i przechowalnia bagażu dla turystów *dopuszczalny brak przechowalni bagażu w przyp. istnienia przechowalni w pobliżu (do 500 m), np. na dworcu
<b>Darmowy dostęp do Internetu</b>	brak wymagań	obligatoryjny zapewniony przez samodzielne stanowisko komputerowe lub przez urządzenie mobilne będące na wyposażeniu PIT/CIT z dostępem do Internetu	obligatoryjny zapewniony przez co najmniej 1 samodzielne stanowisko komputerowe oraz darmowe wi-fi	
<b>Dostępne materiały drukowane</b>	obligatoryjnie – bezpłatne materiały o najbliższej okolicy (atrakcja, gmina)	obligatoryjnie – bezpłatne materiały o najbliższej okolicy i ponadlokalne (gmina, sąsiednia gmina /miejsowość)	obligatoryjnie – bezpłatne materiały o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne (co najmniej o województwie / regionie geograf.)	obligatoryjnie – bezpłatne materiały o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne (co najmniej o województwie / regionie geograficznym) oraz dostępne materiały ogólne o całej Polsce

# Kryteria certyfikacji

Kryterium	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
Stojaki na materiały	wymagana ekspozycja materiałów (we wniosku opis)			
Dostęp do informacji non-stop	brak wymagań	obligatoryjnie zapewnienie dostępu do katalogu podstawowych informacji** po zamknięciu PIT/CIT (forma dowolna, np. witryna, gabłota, ekran elektroniczny, etc.)	obligatoryjnie zapewnienie dostępu do katalogu podstawowych informacji po zamknięciu PIT/CIT (forma dowolna, np. witryna, gabłota, ekran elektroniczny, etc.)	obligatoryjnie monitor w witrynie lub kiosk na zewnątrz, w zależności od możliwości technicznych możliwość odstąpienia od konieczności spełniania kryterium w uzasadnionych przypadkach (wówczas obligatoryjne spełnienie kryterium 3-gw. PIT/CIT)
Dostępność PIT/CIT	obligatoryjnie zapewniona możliwość kontaktu z PIT/CIT telefoniczna i e-mailowa			

**\*\*proponowany katalog podstawowych informacji powinien zawierać co najmniej:**

- 1) informacje o telefonach: alarmowych, w tym telefonie bezpieczeństwa i infolinii turystycznej, taxi
- 2) podstawowe informacje o dostępnej w okolicach bazy noclegowej
- 3) adresy turystycznych stron internetowych, w tym regionalnego i narodowego portalu turystycznego



# Kryteria certyfikacji

Kryterium	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
<p><b>Kwalifikacje kadr</b> (wykształcenie, doświadczenie, znajomość j. obcych)</p> <p><b>Wykształcenie kierunkowe = filologia, marketing i promocja, geografia, historia, historia sztuki, turystyka i rekreacja</b></p>	<p>co najmniej 1 osoba – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie</p> <p>znajomość min. 1 j. obcego w stopniu podstawowym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego taki język)</p>	<p>co najmniej 1 osoba – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie</p> <p>znajomość min. j. obcego w stopniu komunikatywnym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego taki język)</p>	<p>co najmniej 2 osoby – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie</p> <p>znajomość min. 2 j. obcych w stopniu dobrym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego takie języki)</p>	<p>co najmniej 3 osoby – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie</p> <p>znajomość min. 3 j. obcych, w tym 2 w stopniu b. dobrym i 1 w stopniu komunikatywnym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego takie języki)</p>
<b>Prowadzenie sprzedaży</b>	nieobligatoryjne			<p>obligatoryjne</p> <p>wyjątek – PIT/CIT sfinansowane w ramach projektów UE w okresie trwałości</p>
<b>Dodatkowe funkcje</b>	nieobligatoryjne			<p>prowadzenie statystyk turystów odwiedzających PIT/CIT</p>



# Konkurs na najlepsze centrum informacji turystycznej

- ✓ Nowy regulamin – do końca września 2016 r.
- ✓ Składanie wniosków – październik, listopad 2016 r.
- ✓ Obrady Kapituły – koniec listopada / grudzień 2016 r.
- ✓ Ogłoszenie zwycięzców – luty 2017 r.



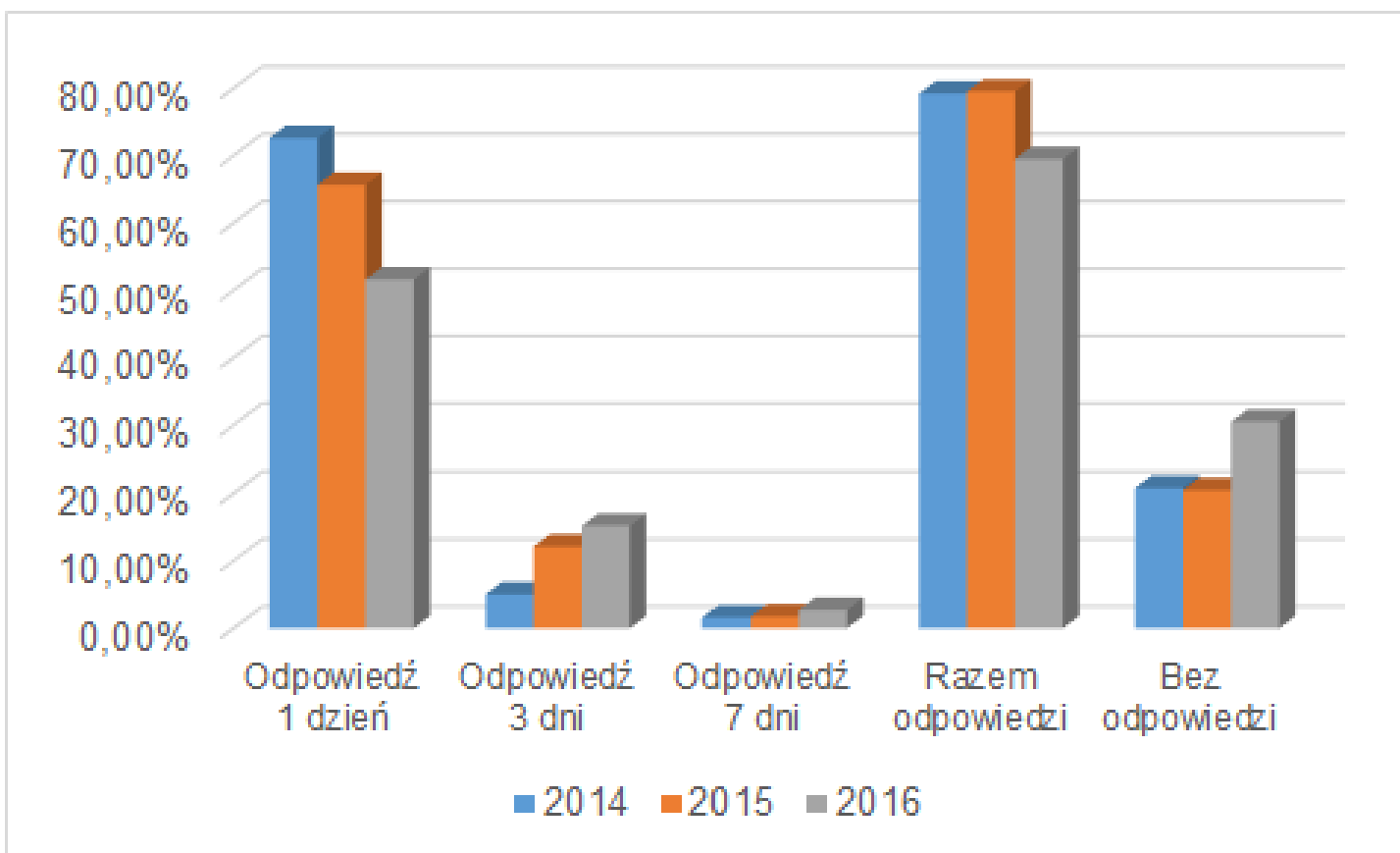
# Mystery e-mail 2014-2016

Wysłane e-maile	E-maile w j. polskim			E-mail w j. angielskim		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Liczba placówek	408	420	424	408	420	424
Placówki bez adresu e-mail	3	2	2	3	2	2
Wysłane wiadomości	405	418	422	405	418	422
Nieodrzucone adresy e-mail	379	405	407	369	401	406
Odrzucone e-maile (nieprawidłowe adresy)	26	13	15	36	17	16



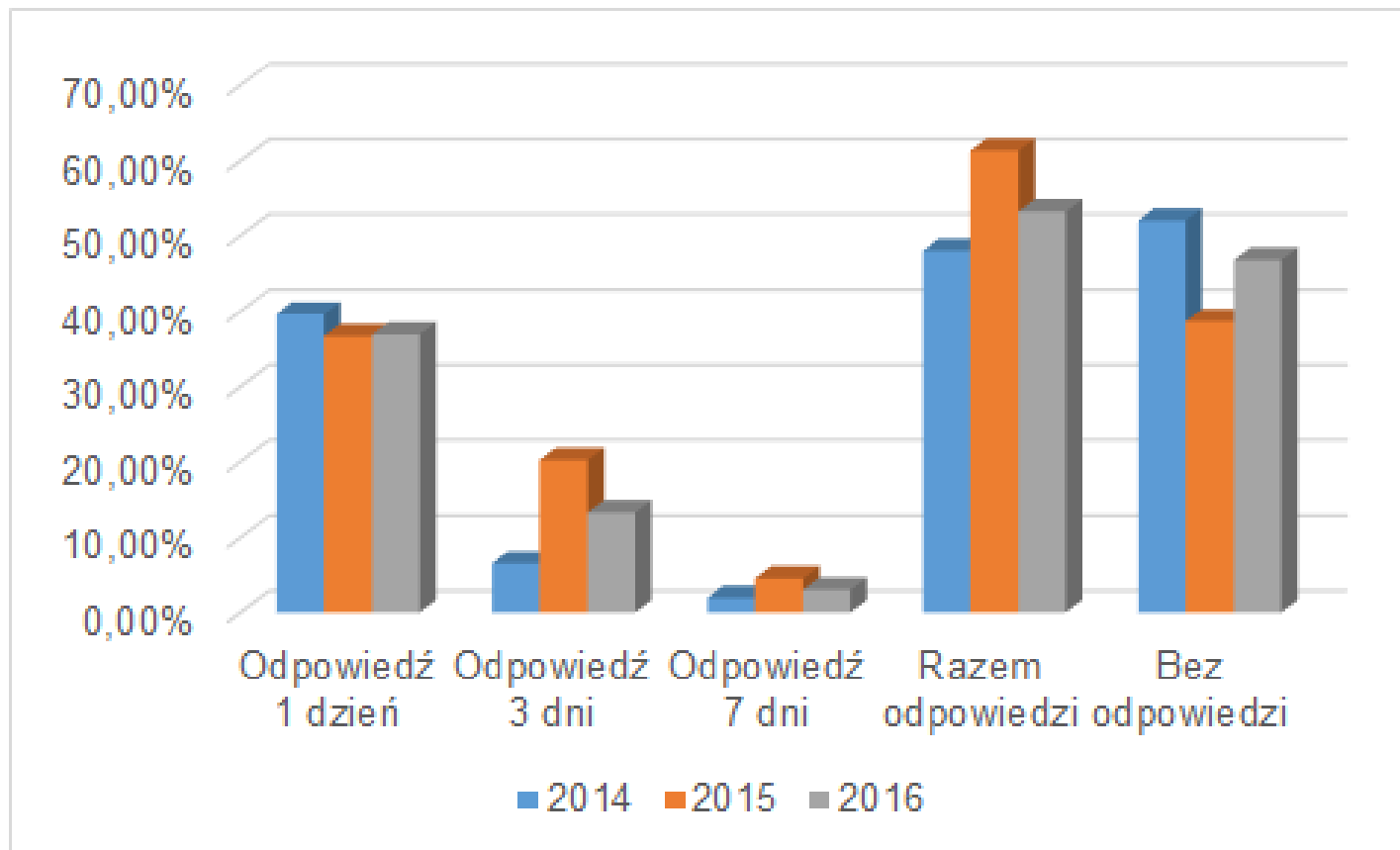
# Mystery e-mail 2014-2016: zapytania w j. polskim

- ✓ Spada liczba szybkich odpowiedzi
- ✓ Rośnie liczba e-maili pozostawionych bez odpowiedzi



# Mystery e-mail 2014-2016: zapytania w j. angielskim

- ✓ Spada liczba szybkich odpowiedzi
- ✓ Rośnie liczba e-maili pozostawionych bez odpowiedzi



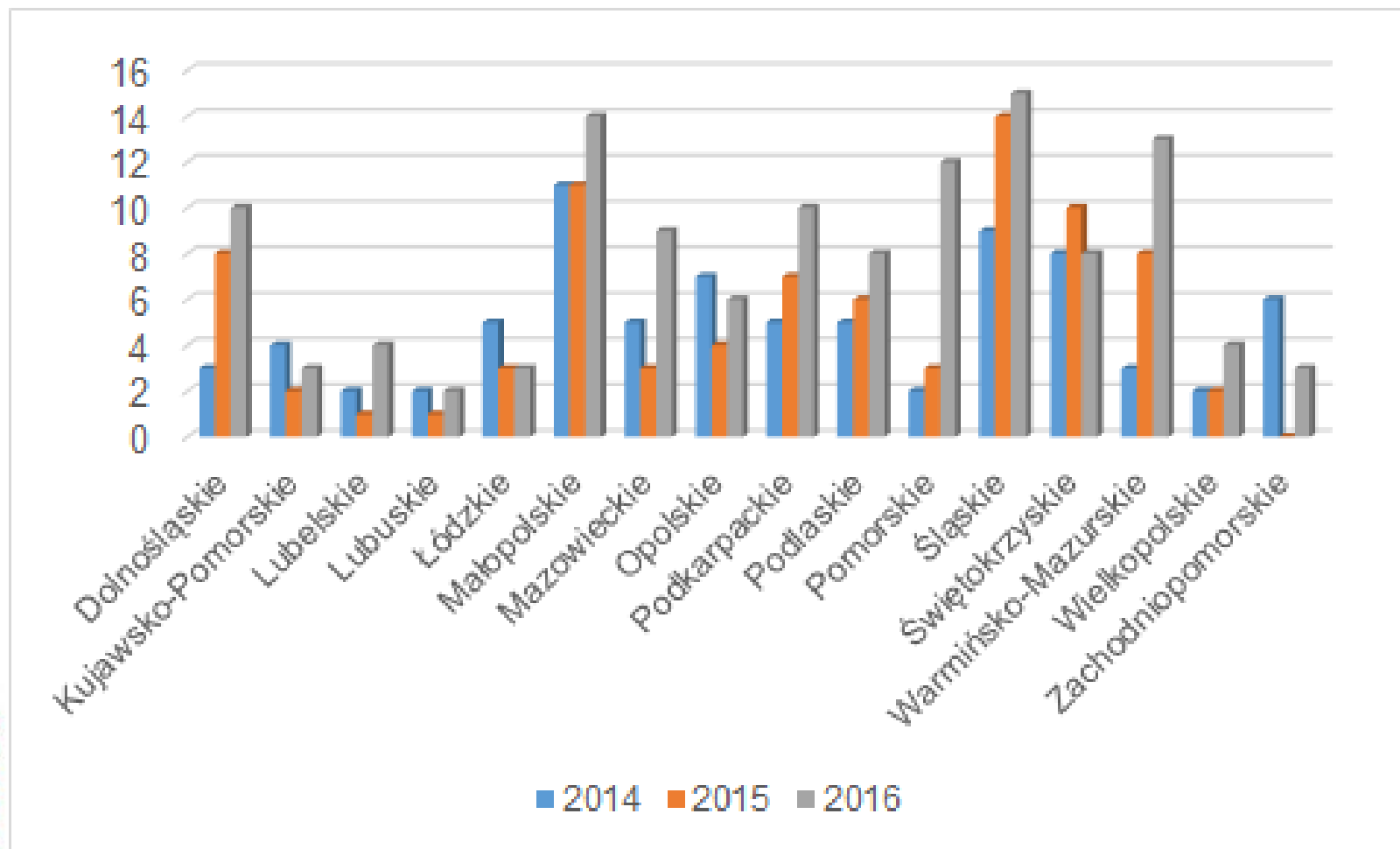
# Mystery e-mail 2014-2016: zapytania w j. angielskim

- ✓ Rośnie liczba e-maili pozostawionych bez odpowiedzi

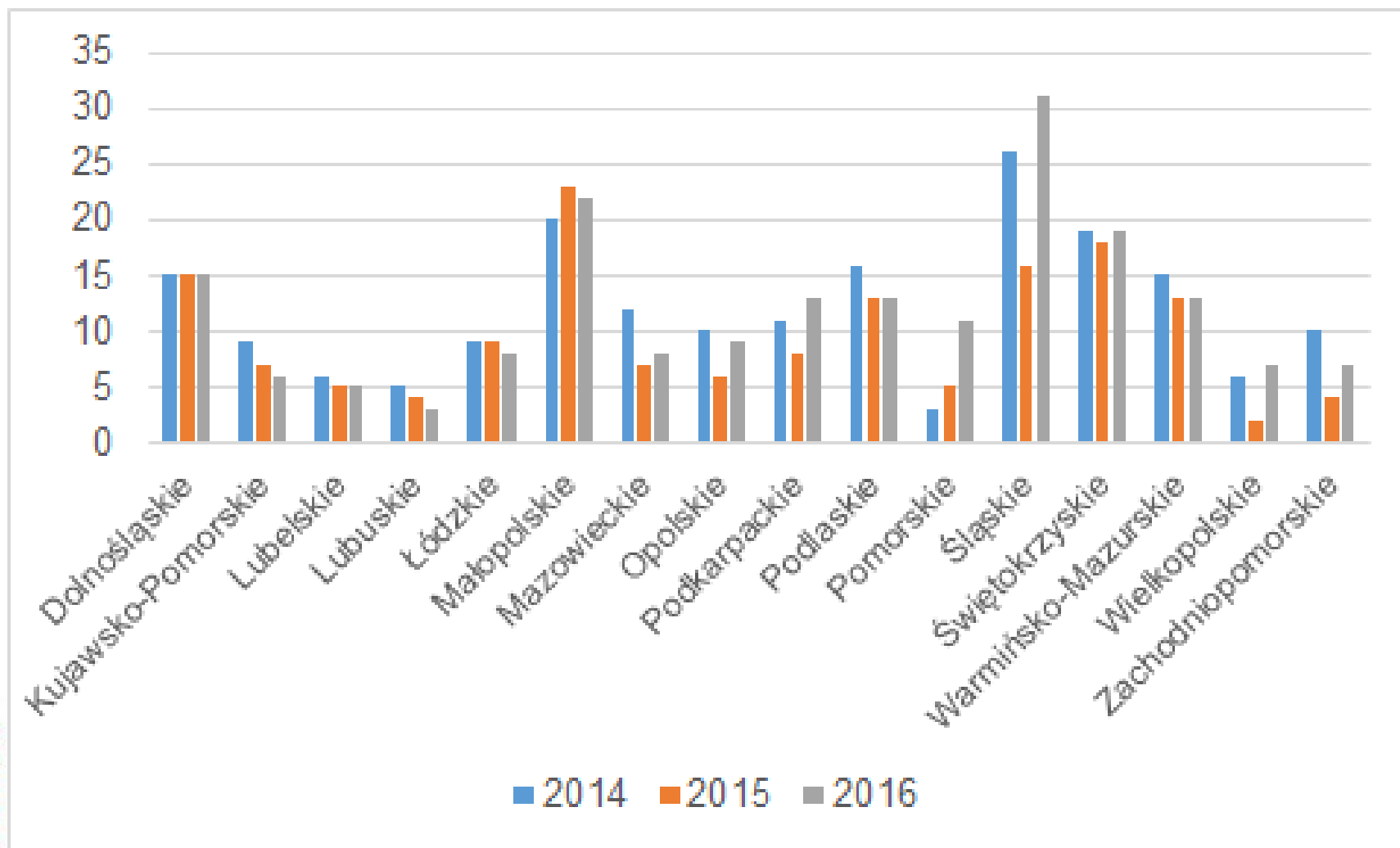
Odpowiedzi	4 gw.			3 gw.			2 gw.			1 gw.		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Odpowiedzi – PL	37	59	50	<b>37</b>	<b>70</b>	<b>63</b>	60	119	101	<b>40</b>	<b>74</b>	<b>69</b>
Brak odpowiedzi – PL	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	34	18	25	<b>61</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	63	36	38
Odpowiedzi – ANG	54	50	54	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	89	86	70	<b>87</b>	<b>55</b>	<b>39</b>
Brak odpowiedzi – ANG	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	10	33	34	<b>35</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	18	55	66



# Mystery e-mail 2014-2016: zapytania w j. polskim



# Mystery e-mail 2014-2016: zapytania w j. angielskim



# TOP 5

## TOP 5 ATRAKCJI TURYSTYCZNYCH POLSKI

- ✓ ponad pół roku zabawy
- ✓ rywalizacja regionalna, zaangażowanie społeczności lokalnych
- ✓ ponad 36 tys. głosów w sondzie
- ✓ zainteresowanie mediów (m.in. Teleexpress, RMF FM, audycja w radiowej Trójce)

## NOWA SONDA – TOP 5 MIEJSCOWOŚCI WYPOCZYNKOWYCH (kurorty, uzdrowiska, spa, wellness)

- ✓ 16 2-tyg. etapów regionalnych
  - 5 miejscowości na region
  - start – 1 lipca
- ✓ etap ogólnopolski
- ✓ współpraca:
  - lista miejscowości, materiał zdjęciowy
  - promocja sondy





# Dziękuję za uwagę

**Magdalena Ragus**

Dyrektor

Departament e-Informacji POT

email:

[magdalena.ragus@pot.gov.pl](mailto:magdalena.ragus@pot.gov.pl)

