



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.
--	---	---	---



1 gwiazdka

2 gwiazdki

3 gwiazdki

4 gwiazdki

**KRYTERIA dla
poszczególnych kategorii**

		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

<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</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 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.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 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	
<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	

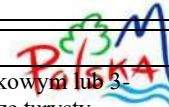
<ul style="list-style-type: none"> ▪ zgodne z wytycznymi (PSIT) Polskiego Systemu Informacji Turystycznej ▪ oznakowanie certyfikacji (tj. certyfikat POT, emblemat z logo Polska) w widocznym miejscu 	6 2	Informacja musi być obligatoryjnie poparta odpowiednim materiałem zdjęciowym.
OZNAKOWANIE DOJAZDU	10	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ znaki D34 ▪ oznakowanie na mapach miasta (zalecane też na mapach internetowych) 	6 4	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</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 (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>
		Informacja musi być obligatoryjnie poparta odpowiednim materiałem zdjęciowym.
DOSTĘP DO INFORMACJI NON-STOP	20	

- 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	
<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/bezpl. 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.



WSPÓLPRACA - 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	