



Załącznik nr 1
do Regulaminu Certyfikacji Informacji Turystycznej
KRYTERA Certyfikacji Informacji Turystycznej

KRYTERIA dla poszczególnych kategorii	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
Lokalizacja PIT/CIT	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)
Dostępność architektoniczna dla osób z niepełną sprawnością ruchową	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, pochylnia, winda, 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, pochylnia, winda, etc.



KRYTERIA dla poszczególnych kategorii	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	zgodne z wytycznymi Polskiego Systemu Informacji Turystycznej*; min. wielkość znaku „i” – 22,5 cm x 22,5 cm, przy zachowaniu widoczności na ciągu komunikacyjnym	zgodne z wytycznymi Polskiego Systemu Informacji Turystycznej*; min. wielkość znaku „i” – 22,5 cm x 22,5 cm, przy zachowaniu widoczności na ciągu komunikacyjnym	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	obligatoryjne oznakowanie dojazdu = znaki D34, oznakowanie w ramach systemu informacji miejskiej, wskazanie położenia PIT/CIT na mapach w centralnych punktach miasta / miejscowości	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 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, 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
Układ pomieszczeń	brak wymagań	brak wymagań	wymagany co najmniej obszar konsultacji i obszar samoobsługi, toaleta, parking	wymagany co najmniej obszar konsultacji, obszar samoobsługi i przechowalnia bagażu dla turystów *dopuszczalny brak przechowalni bagażu w przyp. istnienia przechowalni w pobliżu (do 500



KRYTERIA dla poszczególnych kategorii	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
				m), np. na dworcu
Darmowy dostęp do Internetu	Dostęp do bezpłatnego internetu.	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	obligatoryjny zapewniony przez co najmniej 1 samodzielne stanowisko komputerowe oraz darmowe wi-fi
Dostępne materiały drukowane	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 materiały ogólne o całej Polsce
Stojaki na materiały	wymagana ekspozycja materiałów (we wniosku opis)	wymagana ekspozycja materiałów (we wniosku opis)	wymagana ekspozycja materiałów (we wniosku opis)	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, gablota, ekran elektroniczny, etc.)	obligatoryjnie zapewnienie dostępu do katalogu podstawowych informacji po zamknięciu PIT/CIT (forma dowolna, np. witryna, gablota, 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)



KRYTERIA dla poszczególnych kategorii	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
Dostępność PIT/CIT	obligatoryjnie zapewniona możliwość kontaktu z PIT/CIT telefoniczna i e-mailowa.	obligatoryjnie zapewniona możliwość kontaktu z PIT/CIT telefoniczna i e-mailowa.	obligatoryjnie zapewniona możliwość kontaktu z PIT/CIT telefoniczna i e-mailowa, media społecznościowe i strona www. Punkt „it” nie musi być dostawcą Internetu, ale Internet musi być dostępny całodobowa w środku i na zewnątrz punktu „it”.	obligatoryjnie zapewniona możliwość kontaktu z PIT/CIT telefoniczna i e-mailowa, media społecznościowe i strona www. w co najmniej 1 wersji obcojęzycznej. Punkt „it” nie musi być dostawcą Internetu, ale Internet musi być dostępny całodobowa w środku i na zewnątrz punktu „it”
Kwalifikacje kadr (wyszkolenie, doświadczenie, znajomość j. obcych) Wyszkolenie kierunkowe = filologia, marketing i promocja, geografia, historia, historia sztuki, turystyka i rekreacja	co najmniej 1 osoba – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie, znajomość min. 1 j. obcego w stopniu podstawowym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego taki język)	co najmniej 1 osoba – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie, znajomość min. 1 j. obcego w stopniu komunikatywnym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego taki język)	co najmniej 2 osoby – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie, znajomość min. 1 j. obcy w stopniu dobrym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego takie języki)	co najmniej 3 osoby – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie, znajomość min. 1 j. obcy, w tym 2 w stopniu b. dobrym i 1 w stopniu 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)	nieobligatoryjne	nieobligatoryjne	nieobligatoryjne	obligatoryjnie wyjątek – PIT/CIT sfinansowane w ramach projektów UE w okresie trwałości
Dodatkowe funkcje np. katalog funkcji tj.	brak wymagań	brak wymagań	nieobligatoryjne	prowadzenie statystyk lub badań turystów odwiedzających PIT/CIT, animacja życia



KRYTERIA dla poszczególnych kategorii	1 gwiazdka	2 gwiazdki	3 gwiazdki	4 gwiazdki
prorowadzenie statystyk, usługa xero, udział w Contact Center, wypożyczalnia sprzętu sportowego, dystrybutor z wodą dla turystów, uniform personelu it.				kulturalnego lub samodzielne inicjatywy.
Prowadzenie inicjatyw współpracy regionalnej w zakresie promocji i rozwoju turystyki (na podstawie uzasadnienia lub oświadczenia wnioskodawcy potwierdzające zakres współpracy np. z obszaru kultury, promocji, edukacji)	na poziomie lokalnym	na poziomie lokalnym	na poziomie regionalnym tj. samorząd regionalny, organizacje turystyczne.	na poziomie ogólnopolskim i międzynarodowym (z POT, MSiT, PIT, itp.)

* logo PSIT dostępne tutaj: <http://www.pot.gov.pl/dzialania/1/polski-system-informacji-turystycznej/informacja-turystyczna>

**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

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

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

*** - minimum **140 pkt.**

** - minimum **120 pkt.**

* - minimum **100 pkt.**



Nowy System Certyfikacji Informacji Turystycznej w formule elektronicznej opiera się o kryteria obowiązkowe, które musi spełniać każdy certyfikowany podmiot „it” oraz kryteria dodatkowe, obowiązkowe dla poszczególnych kategorii. Wszystkie kryteria są punktowane zgodnie z tabelą zamieszczoną poniżej.

PODSTAWOWE KRYTERIA OBOWIĄZKOWE wspólne dla wszystkich kategorii podmiotów informacji turystycznej:

1. Oznakowanie punktu „it” zgodne z wytycznymi PSIT¹ oraz oznakowanie certyfikacji w widocznym miejscu.
2. Dostępność bezpłatnych materiałów drukowanych o najbliższej okolicy.
3. Zapewniony dostęp do katalogu podstawowych informacji (dostęp do informacji non-stop).
4. Dostęp do bezpłatnego Internetu.
5. Min. 1 zatrudniony informator² musi posiadać wykształcenie kierunkowe³ lub kilkuletnie doświadczenie.
6. Informator musi posługiwać się min. 1 językiem obcym w stopniu komunikatywnym.
7. Dostępność punktu „it” – pełne i aktualne dane teled adresowe (w tym GPS), kontakt e-mail – dedykowany adres e-mail, optymalnie zawierający „it” / „info”, etc.
8. Punkt całoroczny

DODATKOWE KRYTERIA OBOWIĄZKOWE dla:

kategorii **

- Dostęp do bezpłatnego Internetu⁴.
- Oznakowanie dojazdu do punktu „it”.

¹ Min. wielkość znaku „i” – 22,5 cm x 22,5 cm, przy zachowaniu widoczności na ciągu komunikacyjnym

² Informator – osoba zajmująca się obsługą turystów (nie kadra zarządzająca punktem „it”, nie pracownik instytucji w ramach której funkcjonuje punkt „it”).

³ Wykształcenie kierunkowe = filologia, marketing i promocja, geografia, historia, historia sztuki, turystyka i rekreacja, kulturoznawstwo

⁴ Punkt „it” nie musi być dostawcą Internetu, ale Internet musi być dostępny całodobowo w środku i na zewnątrz punktu „it”.



kategorii ***

- Kryteria obowiązkowe dla kategorii **
- Dostęp do bezpłatnego Internetu⁵.
- Oznakowanie dojazdu do punktu „it”.
- Dostępność dla osób z niepełną sprawnością ruchową.
- Położenie w miejscu istotnym z punktu widzenia ruchu turystycznego.
- Placówka czynna min. 5 dni w tygodniu.
- Dostępność punktu „it” przez stronę www i media społecznościowe⁶.

kategorii ****

- Kryteria obowiązkowe dla kategorii ***
- Dostęp do bezpłatnego Internetu⁷.
- Oznakowanie dojazdu do punktu „it”.
- Dostępność dla osób z niepełną sprawnością ruchową.
- Położenie w miejscu istotnym z punktu widzenia ruchu turystycznego.
- Placówka czynna min. 7 dni w tygodniu w sezonie i min. 6 dni poza sezonem, w dniach i godzinach dostosowanych do potrzeb ruchu turystycznego, co najmniej 8 h na dobę.
- Dostępność punktu „it” przez aktualną stronę www i aktualne media społecznościowe⁸ w co najmniej jednej obcej wersji językowej.

⁵ Punkt „it” nie musi być dostawcą Internetu, ale Internet musi być dostępny całodobowo w środku i na zewnątrz punktu „it”.

⁶ Dostępność przez www – dostępna strona z informacjami turystycznymi, nie musi być prowadzona przez punkt „it”, ale punkt „it” musi współpracować z administratorem w zakresie merytorycznym. Dostępność przez media społecznościowe – prowadzenie profilu punktu „it” na wybranej platformie.

⁷ Punkt „it” nie musi być dostawcą Internetu, ale Internet musi być dostępny całodobowo w środku i na zewnątrz punktu „it”.



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	
DOSTĘPNOŚĆ DLA OSÓB Z NIEPEŁNĄ SPRAWNOŚCIĄ RUCHOWĄ	5	
<ul style="list-style-type: none">▪ bez barier▪ winda/podnośnik▪ dzwonek/domofon	5 3 2	
OZNAKOWANIE	10	
<ul style="list-style-type: none">▪ zgodne z wytycznymi PSIT▪ oznakowanie certyfikacji w widocznym miejscu	5 5	
OZNAKOWANIE DOJAZDU	8	
<ul style="list-style-type: none">▪ znaki D34▪ oznakowanie na mapach miasta	5 3	
DNI I GODZINY OTWARCIA	26	
<ul style="list-style-type: none">▪ 7 dni w tygodniu▪ 6 dni w tygodniu▪ 5 dni w tygodniu▪ 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 placówek otwartych 6 dni poza sezonem ** Dla placówek otwartych 5 dni poza sezonem

⁸ Dostępność przez www – dostępna strona z informacjami turystycznymi, nie musi być prowadzona przez punkt „it”, ale punkt „it” musi współpracować z administratorem w zakresie merytorycznym. Dostępność przez media społecznościowego – prowadzenie profilu punktu „it” na wybranej platformie.



INFRASTRUKTURA	24	
▪ obszar konsultacji	5	*Toaleta i stojak dla rowerów w odległości do 100 m od punktu. **Parking w odległości ok. 200 m od punktu. Nie musi być bezpłatny. W uzasadnionych przypadkach do 400 m. ***Za każdą dodatkową usługę 1 pkt.
▪ obszar samoobsługi	5	
▪ toaleta*	3	
▪ parking**	2	
▪ stojak dla rowerów*	2	
▪ przechowalnia bagażu ⁹	2	
▪ ułatwienia dla osób z dziećmi / pupilów	2	
▪ mapa naścienna	1	
▪ monitory wewnętrzne	2	
DOŚCIEP DO DARMOWEGO INTERNETU	10	
DOŚCIEPNOŚĆ BEZPŁATNYCH MATERIAŁÓW DRUKOWANYCH	8	
▪ Polska, województwo, powiat, gmina, miejscowość	8	
▪ województwo, powiat, gmina, miejscowość	6	
▪ powiat, gmina, miejscowość	4	
▪ oblięatoryjnie - najbliższa okolica	2	
STOJAKI NA MATERIAŁY	4	
▪ oblięatoryjna ekspozycja materiałów na stojakach	4	
DOŚCIEP DO INFORMACJI NON-STOP	10	
▪ kiosk/monitor w witrynie	10	
▪ oblięatoryjny katalog podstawowych informacji w formie analogowej (np. witryna)	5	
DOŚCIEPNOŚĆ PUNKTU „IT”	5	
KWALIFIKACJE KADR	40	
▪ zatrudnione 3 osoby*	15	*Osoby z wykształceniem kierunkowym lub kilkuletnim doświadczeniem **Znajomość jednego języka na poziomie min. komunikatywnym, pozostałe na poziomie min. dobrym.
▪ zatrudnione 2 osoby	10	
▪ zatrudniona 1 osoba	5	
▪ obsługa w 3 językach obcych**	25	

⁹ Przechowalnia bagażu – specjalna szafa lub zamykane pomieszczenie dedykowane świadczeniu usługi przechowywania bagażu.



<ul style="list-style-type: none">▪ obsługa w 2 językach obcych▪ obsługa w 1 języku obcym	15 10	
PROWADZENIE SPRZEDAŻY TOWARÓW I USŁUG (w tym pośrednictwo w rezerwacjach usług np. zakwaterowania, zwiedzania, gastronomicznych)	8	
DODATKOWE FUNKCJE	5	
przykładowy katalog funkcji – prowadzenie statystyk, usługa xero, udział w Contact Center, wypożyczalnia sprzętu sportowego (np. rowery), wypożyczalnia audioguide’ów, pośrednictwo w rezerwacji noclegów, parking dla rowerów, dystrybutor z wodą dla turystów, uniform personelu it etc..	1-5	Każda usługa – 1 pkt., max. 5 pkt.
DOSTĘPNOŚĆ PUNKTU „IT” PRZEZ AKTUALNĄ STRONĘ WWW I AKTUALNE MEDIA SPOŁ.	12	
<ul style="list-style-type: none">▪ dostępność przez www▪ dostępność przez profile w SM	6 6	Dostępność przez www – dostępna strona z informacjami turystycznymi, nie musi być prowadzona przez punkt „it”, ale punkt „it” musi współpracować z administratorem w zakresie merytorycznym. Dostępność przez media społecznościowe – prowadzenie profilu punktu „it” na wybranej platformie. Punkt „it” nie musi być dostawcą Internetu, ale Internet musi być dostępny całodobowa w środku i na zewnątrz punktu „it”.
WSPÓŁPRACA	5	Uzasadnienie/oświadczenie wnioskodawcy potwierdzające zakres współpracy np. z obszaru turystyki, kultury, promocji, inwestycji, edukacji, rekreacji itp.
<ul style="list-style-type: none">▪ współpraca z instytucjami na poziomie krajowym (POT, MSiT, PIT, itp.)▪ współpraca z instytucjami na poziomie regionalnym (ROT, samorząd regionalny)▪ współpraca z instytucjami i branżą na poziomie lokalnym	1 2 2	