



REGULAMIN
E-CERTYFIKACJI INFORMACJI TURYSTYCZNEJ
W POLSCE – edycja na 2024-2026
zwany dalej „Regulaminem”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Certyfikacja informacji turystycznej prowadzona jest przez Polską Organizację Turystyczną, zwaną dalej „POT”, w ramach promocji i rozwoju Polskiego Systemu Informacji Turystycznej w kraju na podstawie indywidualnych zgłoszeń punktów i centrów informacji turystycznej (zwanymi dalej „jednostki informacji turystycznej”).
2. Certyfikacja informacji turystycznej jest realizowana przez POT w porozumieniu z regionalnymi organizacjami turystycznymi w Polsce.
3. Celem prowadzenia certyfikacji informacji turystycznej jest:
 - zapewnienie odpowiedniej jakości i standardu obsługi turystów przez jednostki informacji turystycznej,
 - rozwój narodowej sieci jednostek informacji turystycznej współpracujących na poziomie lokalnym, regionalnym i krajowym,
 - udostępnianie informacji turystycznej środkami elektronicznymi.
4. Wprowadza się 4 kategorie certyfikacji podmiotów informacji turystycznej, wyrażone gwiazdkami, które oznaczają:
 - 1) W przypadku 4 gwiazdek – najwyższy poziom świadczonych usług w obszarze informacji turystycznej na poziomie wymogów dla tej kategorii przy jednoczesnym spełnieniu wymogów określonych w dokumencie np. Kryteria certyfikacji informacji turystycznej, stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu, zwanym dalej „Kryteriami”;
 - 2) W przypadku 3 gwiazdek – bardzo dobry poziom świadczonych usług w obszarze informacji turystycznej na poziomie wymogów dla tej kategorii przy jednoczesnym spełnieniu wymogów określonych w Kryteriach;
 - 3) W przypadku 2 gwiazdek – bardzo dobry poziom świadczonych usług w obszarze informacji turystycznej na poziomie wymogów dla tego kategorii przy jednoczesnym spełnieniu wymogów określonych w Kryteriach;
 - 4) W przypadku 1 gwiazdki – bardzo dobry poziom świadczonych usług w obszarze informacji turystycznej na poziomie wymogów dla tej kategorii przy jednoczesnym spełnieniu wymogów określonych w Kryteriach.
5. Certyfikacja ma charakter punktowy, co oznacza, iż przyznanie poszczególnej kategorii certyfikacji podmiotów informacji turystycznej jest uzależniona od spełnienia kryteriów obowiązkowych dla danej kategorii oraz uzyskania minimalnej liczby punktów określonej dla każdej kategorii.



6. Kryteria certyfikacji, o których mowa w ust. 3 i 4, oraz minimalne liczby punktów dla poszczególnych kategorii certyfikacji podmiotów informacji turystycznej określają Kryteria.
7. Do procesu bezpłatnej certyfikacji informacji turystycznej mogą ubiegać się podmioty prowadzące działalność na terenie Polski.

§ 2. Proces certyfikacji informacji turystycznej

1. Proces certyfikacji informacji turystycznej odbywa się za pomocą dedykowanej aplikacji internetowej, która jest dostępna **pod adresem: www.pot.gov.pl/pl/dzialalnosc/certyfikacja-it**, zwanej dalej „Aplikacją”.
2. Wniosek o certyfikację jest składany przez jednostkę informacji turystycznej na formularzu dostępnym w Aplikacji, wyłącznie za pomocą Aplikacji.
3. Wniosek o certyfikację należy wypełnić zgodnie z instrukcją wypełniania wniosku.
4. Wniosek o certyfikację powinien zostać sporządzony w języku polskim zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 7 października 1999 o języku polskim (Dz. U. z 2021 r., poz. 672).
5. Złożenie wniosku o certyfikację jest możliwe wyłącznie przez wnioskodawcę, który w Aplikacji oświadczy, że:
 - 1) Zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego zasady;
 - 2) Jest świadomy skutków niezachowania wskazanej w Regulaminie formy komunikacji.
6. Data i czas wygenerowane przez Aplikację po naciśnięciu przycisku „Złóż” są datą i czasem złożenia wniosku o certyfikację, odnotowanymi przez serwer POT.
7. Jednostka informacji turystycznej może złożyć tylko jeden wniosek o certyfikację.
8. Jednostka informacji turystycznej ma możliwość wycofania wniosku o certyfikację. W takim przypadku jednostka informacji turystycznej wycofuje wniosek z Aplikacji po naciśnięciu przycisku „Wycofaj”. Datą wycofania wniosku będzie data wygenerowana przez Aplikację.
9. W przypadku problemów technicznych uniemożliwiających składanie wniosków o certyfikację za pomocą Aplikacji należy stosować się do komunikatów zamieszczanych na stronie internetowej POT.
10. Weryfikacja wniosku o certyfikację jest dwustopniowa:
 - 1) W pierwszej kolejności wniosek jest rozpatrywany i weryfikowany pod kątem spełnienia wymagań określonych w Regulaminie przez regionalną komisję certyfikacyjną powołaną i prowadzoną przez daną regionalną organizację turystyczną w Polsce, zwaną dalej „RKC”, w terminie do 30 dni od daty wpływu wniosku. W ramach procesu weryfikacji RKC przeprowadza wizję w terenie;
 - 2) Po przeprowadzeniu weryfikacji RKC przekazuje wniosek wraz z informacją o wyniku weryfikacji do Krajowej Komisji Certyfikacyjnej powołanej przez Prezesa POT, zwanej dalej „KKC”, która wydaje decyzję w terminie do 14 dni od daty przekazania wniosku przez RKC.



11. Jednostki informacji turystycznej, w stosunku do których wydano decyzję o przyznaniu poszczególnej kategorii certyfikacji, otrzymują certyfikat KKC w formie dyplomu, potwierdzający przyznaną kategorię certyfikacji oraz termin jej ważności .
12. Certyfikat wydawany jest na okres dwóch lat, jest ważny nie później niż do 31 grudnia 2026 r. Istnieje możliwość przeprowadzenia weryfikacji uprawnienia do posiadania przyznanej kategorii standaryzacji informacji turystycznej popartej certyfikatem w trakcie okresu jego ważności.
13. Posiadaczem certyfikatu jest wnioskodawca.
14. Wnioski o certyfikację mogą być składane w terminie od 1.07.2024 r. do 25.11.2024 r. W przypadku utworzenia nowego punktu informacji turystycznej po terminie wskazanym w § 2 pkt. 14, warunkowo zainteresowany taki podmiot aplikuje do RKC objętej regionem działania, która po wyrażeniu zgody na podjęcie czynności weryfikacji beneficjenta, otrzyma dostęp do aplikacji do oceny wniosku on-line. Termin ważności certyfikacji wówczas pozostaje odpowiednio krótszy, tak aby stanowił spójną datę dla całej edycji certyfikacji PIST w kraju.
15. Certyfikat jest podpisywany przez przewodniczącego KKC i przewodniczącego właściwej ze względu na obszar działalności RKC. Certyfikat zawiera logo właściwej regionalnej organizacji turystycznej lub logo województwa (regionu) oraz logo POLSKA POT.
16. Certyfikat jest umieszczany w widocznym miejscu wewnątrz podmiotu informacji turystycznej, tak by był dostrzegany przez turystów. Emblematy określające certyfikację danego podmiotu informacji turystycznej są umieszczane na frontowych drzwiach lub witrynach okiennych dla oznaczenia poziomu certyfikacji danej jednostki informacji turystycznej.
17. Wzór certyfikatu i emblematów zawiera załącznik nr 2 do Regulaminu.
18. W przypadku, gdy w certyfikowanym podmiocie informacji turystycznej w trakcie ważności certyfikatu znajdą zmiany powodujące zaprzestanie spełniania wszystkich kryteriów dla przyznanej w procesie certyfikacji kategorii, kierownictwo podmiotu ma obowiązek niezwłocznego zaktualizowania danych w Aplikacji. W takim przypadku ponownie przeprowadza się proces certyfikacji. Postanowienia ust. 10-14 stosuje się odpowiednio. W razie niezgłoszenia zmian dany podmiot informacji turystycznej zostaje pozbawiony kategorii certyfikacji do nowego procesu certyfikacji, licząc od dnia anulowania certyfikacji.
19. Weryfikacja, o której mowa w ust. 10, może być dokonywana przez KKC we współpracy z RKC w losowo wybranych podmiotach informacji turystycznej w oparciu o otrzymane zgłoszenia lub z inicjatywy KKC. W wyniku weryfikacji podmiot informacji turystycznej może uzyskać:
 - 1) pisemne potwierdzenie certyfikatu,
 - 2) pisemną rekomendację o wystąpieniu z wnioskiem o przyznanie wyższej kategorii,
 - 3) pisemną informację o obniżeniu kategorii skutkującą odebraniem dotychczasowego certyfikatu.
20. Możliwe jest jednokrotne dokonanie poprawy lub uzupełnienia wniosku o certyfikację. Poprawa lub uzupełnienie wniosku może mieć miejsce w terminie przeznaczonym na składanie wniosków, o którym mowa w ust. 14.



21. Polska Organizacja Turystyczna i regionalne organizacje turystycznej będą prezentować scertyfikowane punkty informacji turystycznej na swoich portalach internetowych, w tym szczególnie na Narodowym Portalu Turystycznym polska.travel
22. Przyznanie statusu certyfikowanego centrum lub punktu informacji turystycznej automatycznie nadaje członkostwo w Forum Informacji Turystycznej we współpracy z Polską Organizacją Turystyczną.

§ 3. Komisje certyfikacyjne

1. Regionalna organizacja turystyczna powołująca RKC określa regulamin funkcjonowania RKC. Członkami RKC (w liczbie od 3 do 6) są osoby posiadające odpowiednie kompetencje i doświadczenie w zakresie informacji i promocji w turystyce.
2. Praca członków RKC odbywa się bez wynagrodzenia, a koszty związane z obsługą administracyjną RKC pokrywa regionalna organizacja turystyczna, które utworzyła RKC, chyba że regulamin RKC stanowi inaczej. Tryb pracy zasobów osobowych RKC pozostaje w indywidualnej gestii danej regionalnej organizacji turystycznej.
3. KKC powołuje Prezes POT spośród pracowników Departamentu Wsparcia Rozwoju Turystyki POT (w liczbie od 2 do 5). Przewodniczącym KKC jest Prezes POT lub osoba przez niego upoważniona. Praca członków KKC odbywa się bez wynagrodzenia, a koszty związane z obsługą administracyjną KKC pokrywa POT.

§ 4. Dane Uczestników

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Organizator informuje, że:

- 1) Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z udziałem w procesie certyfikacji, o którym mowa w § 2, jest Polska Organizacja Turystyczna z siedzibą w Warszawie, ul. Młynarska 42, NIP: 525 21 50 196 (dalej: „Administrator” lub „POT”);
- 2) We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez POT można kontaktować się z wyznaczonym inspektorem ochrony danych mailowo: dpo@pot.gov.pl lub listownie na adres korespondencyjny administratora Polska Organizacja Turystyczna, ul. Młynarska 42, 01-171 Warszawa;
- 3) W związku z prowadzeniem procesu certyfikacji informacji turystycznej Organizator przetwarza dane następującej kategorii osób:
 - a) kierownika jednostki informacji turystycznej,
 - b) informatorów turystycznych,



- c) osoby dokonującej zgłoszenia jednostki,
- 4) W związku z prowadzeniem procesu certyfikacji informacji turystycznej przetwarzane są dane następujących kategorii:
- a) nazwa i adres podmiotu,
 - b) adres e-mail, imię i nazwisko osoby zgłaszającej, kierownika jednostki informacji turystycznej, informatorów turystycznych,
 - c) rodzaj kwalifikacji i znajomości języków obcych informatorów turystycznych,
 - d) zdjęcia/ skany potwierdzające prowadzoną współpracę przy inicjatywach społecznych czy samorządowych na rzecz polskiej turystyki, jeżeli zawierają dane osobowe.
- 5) Dane osobowe przetwarzane w procesie certyfikacji informacji turystycznej będą przetwarzane na podstawie udzielonej zgody przez kierującego jednostką informacji turystycznej, zgodnie z art. 6 ust 1 lit. a) RODO w celu rejestracji udziału w procesie certyfikacji informacji turystycznej;
- 6) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do wzięcia udziału w procesie certyfikacji.
- 7) POT zobowiąże wskazane podmioty tj. centra i punkty informacji turystycznej do przetwarzania danych osobowych zgodnie z przepisami RODO oraz ich niezwłocznego usunięcia po zakończeniu realizacji procesu certyfikacji informacji turystycznej;
- 8) Dane osobowe osób wskazanych w § 4 pkt. 3 nie będą przekazywane do państwa trzeciego;
- 9) Dane osobowe osób wskazanych w § 4 pkt. 3 będą przechowywane do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych rejestracyjnych, nie później jednak niż 1 rok od dnia zakończenia procesu certyfikacji, z tym, że działania przetwarzania podjęte przed cofnięciem zgody pozostają w zgodzie z prawem i na potrzeby ewentualnej ewaluacji certyfikacji, w tym w szczególności z RODO;
- 10) Informujemy również, że podane w procesie rejestracji dane osobowe nie będą przedmiotem zautomatyzowanego profilowania;
- 11) POT zapewnia prawo dostępu do treści przetwarzanych danych osobowych osobom wskazanym w § 4 pkt. 3 oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
- 12) Informujemy także, że osobom wskazanym w § 4 pkt. 3 przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO. Adres organu nadzorczego: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 531 03 00, fax. 22 531 03 01, kancelaria@uodo.gov.pl;
- 13) Szczegółowe informacje dotyczące polityki prywatności i ochrony danych osobowych znajdują się na stronie internetowej <https://www.pot.gov.pl/pl>;
- 14) Jednocześnie wymaga się od kierownika jednostki informacji turystycznej złożenia oświadczenia, o wypełnienia obowiązku informacyjnego przewidzianego w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał w celu udziału w procesie certyfikacji;



15) Wnioski złożone i ocenione w Aplikacji, które zostały pozytywnie ocenione lub negatywnie ocenione, i w stosunku do których nie został wniesiony protest POT przechowuje w swoim systemie informatycznym do 31 grudnia 2027 r.

§ 5. Postanowienie końcowe

1. Certyfikowane podmioty informacji turystycznej pełnią rolę nie tylko doradcy turystycznego czy animatora inicjatyw lokalnych i ambasadora miejsca małych ojczyzn, lecz także ważnego partnera POT w ramach działań statutowych na rzecz promocji i rozwoju Polskiego Systemu Informacji Turystycznej w kraju.
2. Każdy certyfikowany punkt i centrum informacji turystycznej w Polsce, w tym będący członkiem Forum Informacji Turystycznej, któremu przysługują określone prawa i obowiązki z tym związane, może ubiegać się o certyfikację.
3. Zmiany Regulaminu wymagają akceptacji w formie konsultacji ze strony regionalnych organizacji turystycznych i Zarządu Forum Informacji Turystycznej, pod rygorem nieważności. POT na stronie internetowej www.pot.gov.pl/pl/dzialalnosc/certyfikacja-it zamieszcza informację o jego zmianie oraz aktualną treść Regulaminu.
4. Nadanie certyfikacji jednostce informacji turystycznej umożliwia POT szerszą współpracę w ramach krajowej sieci punktów informacji turystycznej należących do Polskiego Systemu Informacji Turystycznej. Informacje na temat korzyści, jakie mogą osiągnąć certyfikowane podmioty znajdują się na portalu www.pot.gov.pl/pl/dzialalnosc/certyfikacja-it.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załączniki:

1. Kryteria certyfikacji informacji turystycznej;
2. Wzory certyfikatów i emblematów.