



Regulamin Jurajskiego Systemu Certyfikacji Produktów i Usług Turystycznych



Ministerstwo
Rozwoju i Technologii

Dofinansowanie zadania publicznego ze środków
Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii
zgodnie z zawartą Umową nr III/35/P/63003/2820/21/DT

&1

Założenia podstawowe i podmiot zarządzający

1. Regulamin stanowi zbiór podstawowych zasad dotyczących całego procesu Jurajskiego Systemu Certyfikacji Produktów i Usług Turystycznych (zwanej dalej w dokumencie „Certyfikacja”), w tym zbiór warunków i procedur, których spełnienie umożliwia przystąpienie do tego procesu, jak również etapy certyfikacji oraz obowiązki podmiotu który otrzymał Certyfikat.

2. W celu dalszego rozwoju usług i produktów na Jurze Krakowsko-Częstochowskiej, w tym podnoszenia poziomu jakości świadczonych usług turystycznych wprowadza się Jurajski System Certyfikacji Produktów i Usług Turystycznych (dalej w skrócie „System Certyfikacji”).

3. Podmiotem wprowadzającym i zarządzającym Jurajskim Systemem Certyfikacji jest Związek Gmin Jurajskich.

4. Do procesu Certyfikacji mogą przystąpić podmioty z branży turystycznej i okołoturystycznej działające na terenie Jury Krakowsko-Częstochowskiej, których działalność wpisuje się w budowę i rozwój marki Jura Krakowsko-Częstochowska.

5. Certyfikację prowadzi Komisja Certyfikacyjna w oparciu o niniejszy Regulamin Jurajskiego Systemu Certyfikacji Produktów i Usług Turystycznych (zwany dalej w dokumencie „Regulaminem”) w następujących kategoriach:

- Usługi noclegowe;
- Usługi gastronomiczne;
- Atrakcje turystyczne;
- Produkty żywnościowe i rzemieślnicze.

6. W przypadku pozytywnej oceny dotyczącej wypełnienia kryteriów Certyfikacji w określonej kategorii podmiot otrzymuje potwierdzenie w postaci dokumentu i materiałów graficznych oraz jednocześnie prawo do posługiwania się oznaczeniem Jurajski Certyfikat Jakości w swojej działalności promocyjnej.

7. Otrzymanie Jurajskiego Certyfikatu Jakości przez dany podmiot wiąże się z obowiązkami w postaci stosowania oznaczeń na własnych materiałach promocyjnych oraz w głównych przekazach komunikacyjnych, takich jak min. strona www i profil w mediach społecznościowych.

8. Certyfikacja jest płatna jednorazowo, wysokość tej opłaty certyfikacyjnej ustala Związek Gmin Jurajskich. Opłata dotyczy okresu na jaki jest przyznawany Certyfikat tj. na okres 2 lat. Ponowne ubieganie się przedłużenie Certyfikatu wiąże się z koniecznością wniesienia nowej opłaty.

&2

Struktura organizacyjna dedykowana do Certyfikacji

1. Certyfikacja jako proces jest organizowana i zarządzana przez Związek Gmin Jurajskich poprzez powołaną do tego celu strukturę organizacyjną w ramach Jurajskiego Systemu Certyfikacji, na którą składa się:
 - koordynator Jurajskiego Systemu Certyfikacji związany operacyjnie z ZGJ i raportujący do zarządu ZGJ w zakresie monitorowania projektu,
 - Zespół Certyfikatorów Jurajskiego Systemu Certyfikacji,
 - Komisja Certyfikacyjna, która jest powoływana każdorazowo spośród członków Zespołu Certyfikatorów do przeprowadzenia procesu na rzecz podmiotu zgłaszającego się do Certyfikacji.
2. Zespół Certyfikatorów i Komisja Certyfikacyjna opiera swoje działanie o niniejszy Regulamin wraz z załącznikami umożliwiającymi prawidłowe przeprowadzenie Certyfikacji.
3. Komisja Certyfikacyjna prowadzi kompleksową Certyfikację w następujących kategoriach:
 - Usługi noclegowe;
 - Usługi gastronomiczne;
 - Atrakcje turystyczne;
 - Produkty żywnościowe i rzemieślnicze.
4. Członkowie Zespołu Certyfikatorów zostają powołani przez Zarząd ZGJ spośród osób spełniających określone dla Certyfikatorów warunki i rekomendowanych przez:
 - członków ZGJ,
 - instytucji partnerskich,
 - organizacje branżowe z Jury Krakowsko-Częstochowskiej (branża turystyczna i okołoturystyczna)
 - osób zgłaszających samodzielnie akces do pracy w Zespole w ramach Jurajskiego Systemu Certyfikacji (potrzebna pozytywna opinia ze strony powyżej wymienionych podmiotów).
5. Dodatkowo po jednym członku do Zespołu Certyfikatorów rekomenduje Małopolska Organizacja Turystyczna i Śląska Organizacja Turystyczna.
6. Zgłoszenia do Zespołu Certyfikatorów składane są w terminie ogłaszającym przez Zarząd ZGJ za pośrednictwem mediów elektronicznych
7. Zespół Certyfikatorów składa się od 7–15 osób posiadających odpowiednie kwalifikacje branżowe w ramach poszczególnych certyfikowanych kategorii tj.
 - Usługi noclegowe;
 - Usługi gastronomiczne;
 - Atrakcje turystyczne;
 - Produkty żywnościowe i rzemieślnicze.
8. Kandydat na Certyfikatora w ramach Jurajskiego Systemu Certyfikacji musi spełnić następujące warunki:
 - a) Posiadać kompleksową wiedzę i doświadczenie branżowe w jednej z wybranych subkategorii certyfikowanych produktów i usług turystycznych (min. pięcioletnie

doświadczenie w zarządzaniu, konsultingu, obsłudze turystów, świadczeniu usług, wytwarzaniu produktów etc.):

- Usługi noclegowe świadczone w hotelach, motelach, pensjonatach, campingach, bazach kamperowych, schroniskach, obiektach turystyki wiejskiej i agroturystycznych;
 - Usługi gastronomiczne;
 - Inne usługi turystyczne (m.in. usługi przewodnickie, szkoły wspinaczkowe etc.);
 - Atrakcje turystyczne (m.in. parki rozrywki, parki tematyczne, wypożyczalnie sprzętu, muzea i inne instytucje kultury, jaskinie, zamki, winnice, obiekty edukacyjne etc.);
 - Produkty żywnościowe;
 - Produkty rzemieślnicze.
- b) Posiadać rekomendację lub opinię uzyskaną od członków ZGJ lub instytucji partnerskich, lub organizacji branżowych z Jury Krakowsko-Częstochowskiej (branż turystycznej i okołoturystycznej).
- c) Posiadać nieposzlakowaną opinię osoby działającej na terenie Jury Krakowsko-Częstochowskiej.
- d) Posiadać szeroką wiedzę na temat specyfiki turystyki na Jurze Krakowsko-Częstochowskiej oraz jej walorów i atrakcji turystycznych.
- e) Odbyć szkolenie dla Certyfikatorów obejmujące zapoznanie się procedurą Certyfikacji w ramach Jurajskiego Systemu Certyfikacji, Regulaminem oraz kryteriami i kartą oceny.
- f) Zostać pozytywnie zaopiniowanym do składu Certyfikatorów przez Zarząd ZGJ.
9. Kadencja członków Zespołu Certyfikatorów trwa 2 lata, przy czym istnieje możliwość jej przedłużania na kolejne kadencje bez potrzeby ponownej weryfikacji warunków wyszczególnionych w pkt 8.
10. Odwołania Certyfikatora ze składu Zespołu Certyfikatorów przed upływem kadencji dokonuje Zarząd ZGJ w następujących przypadkach:
- a) na prośbę samego członka Zespołu Certyfikatorów (rezygnacja z uczestnictwa w Komisji),
 - b) na wnioski innych członków - w przypadku nieprawidłowego wykonywania obowiązków Certyfikatora,
 - c) w przypadku nierzetelnego wykonywania obowiązków członka Zespołu Certyfikującego stwierdzonego przez koordynatora systemu.
11. Nowy członek Zespołu Certyfikującego jest dołączany tylko w przypadku konieczności uzupełnienia składu Zespołu Certyfikatorów o osobę o określonych kompetencjach w danej subkategorii. Uzupełnienie składu Zespołu Certyfikatorów odbywa się w oparciu o procedurę i na warunkach określonych w punkcie 8 litera „a do e” niniejszego podrozdziału.

& 3

Zasady działania struktury organizacyjnej dedykowanej do Certyfikacji

1. Za prawidłową organizację procesu Certyfikacji odpowiada wyznaczony ze strony Związku Gmin Jurajskich koordynator Jurajskiego Systemu Certyfikacji
2. Do zadań koordynatora należy:
 - a) Zadania ogólne:
 - Koordynacja organizacyjna całego procesu Certyfikacji
 - Monitoring prawidłowego przebiegu wszystkich procesów Certyfikacji
 - Każdorazowe organizowanie składu Komisji Certyfikacyjnej
 - Składania kwartalnych raportów z przebiegu całego procesu Certyfikacji do Zarządu ZGJ
 - b) Zadania w relacjach z podmiotami wnioskującymi o certyfikację:
 - Przyjmowanie na bieżąco wniosków do Certyfikacji i wstępna formalna weryfikacja wniosków
 - Kontakty z wnioskodawcami w ramach całego procesu Certyfikacji
 - Promocja i komunikacja Jurajskiego Systemu Certyfikacji w zakresie
 - Informacja o możliwości poddania się procesowi Certyfikacji
 - Zamieszczanie bieżących informacji na stronie www dotyczących procesu Certyfikacji
 - Cykliczne ogłaszanie na stronie internetowej podmiotów, które otrzymały Jurajski Certyfikat Jakości
 - Promocja podmiotów, które otrzymały pozytywną decyzję dotyczącą Certyfikacji
 - c) Zadania w relacjach z członkami Zespołu Certyfikującego:
 - Ustalanie harmonogramu prac związanych z procesem Certyfikacji
 - Kontakty z poszczególnymi członkami Zespołu Certyfikatorów
 - Komunikacja pomiędzy podmiotami uczestniczącymi w procesie Certyfikacji a członkami Komisji Certyfikacyjnej w tym przekazywanie dokumentów i niezbędnych informacji przed wizytami
 - Koordynacja formalności związanych z udziałem poszczególnych członków Komisji Certyfikacji w procesie Certyfikacji
 - Informowanie na bieżąco przedstawicieli SOT i MOT o toczących się procesach Certyfikacji
3. Nabór podmiotów do Certyfikacji jest prowadzony przez ZGJ przez cały rok, zaś proces Certyfikacji jest prowadzony 4 razy w roku w pierwszym miesiącu każdego kwartału.
4. Do przeprowadzenia konkretnego procesu Certyfikacji wskazuje się do Komisji Certyfikacyjnej 3 członków spośród całego składu Zespołu Certyfikatorów, w tym obowiązkowo jednego Certyfikatora posiadającego kompetencje w danej kategorii certyfikowanej.
5. Członkowie danej Komisji Certyfikacyjnej wybierają ze swojego 3 osobowego składu Przewodniczącego Komisji Certyfikacyjnej.
6. Do obowiązków członków Komisji należy przeprowadzenie Certyfikacji danego podmiotu w zakresie uwzględnionym we wniosku i wydanie decyzji.

7. Do kompetencji Przewodniczącego Komisji Certyfikacyjnej należy nadzór nad prawidłowym przebiegiem procesu Certyfikacji i przekazanie decyzji o wynikach procesu do Koordynatora Jurajskiego Systemu Certyfikacji.
8. Członkowie Zespołu Certyfikującego rekomendowani przez SOT i MOT otrzymują od koordynatora Jurajskiego Systemu Certyfikacji na bieżąco cykliczne informacje na temat procesów i wyników Certyfikacji.
9. W przypadku odmowy przyznania Certyfikatu członkowie Komisji Certyfikacyjnej są zobowiązani do sporządzenia informacji zwrotnej zawierającej wskazówki do obszarów i aspektów wymagających poprawy lub zmiany tak aby w następnym procesie Certyfikacji uzyskać pozytywną decyzję.
10. Certyfikatorzy wskazani do pracy w danej Komisji zostają powiadomieni przez koordynatora o proponowanym harmonogramie działań w danym procesie Certyfikacji i potwierdzają możliwość przeprowadzenia Certyfikacji.
11. Praca w Komisji Certyfikacyjnej nie podlega wynagrodzeniu i ma charakter społeczny, służąc wszystkim członkom ZGJ i beneficjentom rozwoju marki Jura Krakowsko-Częstochowska. Członkowie Komisji Certyfikacyjnej otrzymują jedynie zwrot kosztów w ramach swojej pracy na rzecz Jurajskiego Systemu Jakości.

&4

Etapy Certyfikacji

1. Do niniejszego Regulaminu załączone są wzory dokumentów umożliwiające prawidłowe przeprowadzanie procesu Certyfikacji, w tym:
 - Wniosek zgłoszeniowy
 - Arkusze oceny wraz z kryteriami oceny
 - Protokół Komisji Certyfikacyjnej
 - Informacja zwrotna udzielana w przypadku decyzji odmownej
2. Etapy Certyfikacji:
 - a) Promocja i komunikacja
 - Informowanie o możliwości uzyskania Certyfikatu przystąpienia do procesu i uzyskania Certyfikatu w tym prowadzenie akcji promocyjnych na stronie www oraz w mediach społecznościowych
 - Bezpośrednie kontakty koordynatora Jurajskiego systemu Jakości z podmiotami zainteresowanymi uzyskaniem Certyfikatu
 - b) Nabór podmiotów do Certyfikacji
 - Przyjmowanie dokumentów umożliwiających uczestniczenie w procesie Certyfikacji zgodnie z Regulaminem (Wniosku zgłoszeniowego)
 - Formalne sprawdzenie poprawności złożonych dokumentów do Certyfikacji, ewentualne uzupełnienie dokumentów
 - c) Proces Certyfikacji
 - Powołanie Komisji Certyfikacyjnej
 - Przeprowadzenie Certyfikacji, w tym wizyta w miejscu funkcjonowania podmiotu dokonywana w wyznaczonym terminie

przez Komisję Certyfikacyjną realizowana w następujących formach:

- osobista wizja lokalna członków Komisji Certyfikacyjnej w przypadku kategorii
 - usługi noclegowe;
 - usługi gastronomiczne;
 - atrakcje turystyczne.
 - rozmowa Komisji Certyfikacyjnej z przedstawicielem podmiotu w wyznaczonym miejscu (również możliwe spotkanie z miejscu prowadzenia działalności) w przypadku kategorii
 - Produkty spożywcze i rzemieślnicze
- Dokonanie oceny na podstawie arkuszy oceny
 - Wydanie decyzji o wyniku Certyfikacji przez Komisję Certyfikacyjną - o nadaniu lub odmowie nadania Certyfikatu (w tym przypadku przygotowanie informacji zwrotnej)
- d) Nadanie Certyfikatu
- Przekazanie decyzji o nadaniu Certyfikatu
 - Wydanie Certyfikatów i materiałów promocyjnych
 - Promocja zcertyfikowanego podmiotu/obiektu
3. W przypadku niespełnienia kryteriów certyfikacyjnych Komisja Certyfikacyjna podejmuje decyzję odmowną o nieprzyznaniu Jurajskiego Certyfikatu Jakości wraz z pisemnym uzasadnieniem. Uzasadnienie w formie pisemnej zawiera jednocześnie wskazania i zalecenia do wprowadzenia zmian umożliwiających w przyszłości uzyskanie Jurajskiego Certyfikatu Jakości.
 4. Udział w certyfikacji jest płatny i wynosi 200 zł. Wysokość opłaty jest potwierdzana co dwa lata przez ZGJ. Wyjątkiem od tej zasady jest prowadzona pilotażowo certyfikacja w ramach realizacji projektu „Wdrożenie Jurajskiego Systemu Certyfikacji Produktów i Usług Turystycznych jako głównego czynnika profesjonalizacji kadr turystycznych oraz podnoszenia jakości usług”, która jest bezpłatna.
 5. Certyfikat przyznaje się na okres dwóch lat – po upływie tego okresu należy się poddać ponownej Certyfikacji według analogicznej procedury jak w przypadku uzyskiwania Jurajskiego Certyfikatu Jakości.
 6. Nabór podmiotów do Certyfikacji jest prowadzony przez ZGJ przez cały rok, zaś proces Certyfikacji jest prowadzony 4 razy w roku w pierwszym miesiącu każdego kwartału.
 7. Koordynator Jurajskiego Systemu Certyfikacji w oparciu o pozytywną decyzję Komisji Certyfikacyjnej ogłasza publicznie fakt przyznania Jurajskiego Certyfikatu Jakości na stronie internetowej ZGJ.
 8. Decyzja Komisji Certyfikacyjnej jest ostateczna i nie podlega dalszej procedurze odwoławczej.

& 5

Przywileje i obowiązki wynikające z faktu posiadania Certyfikatu

1. Uzyskanie Certyfikatu wiąże się z przywilejami i obowiązkami podmiotu, który otrzymał pozytywną decyzję.
2. Podmiot otrzymuje prawo do oznaczania swojej działalności znakiem graficznym potwierdzającym przyznanie Certyfikatu.
3. Jest również jednocześnie zobowiązany do:
 - stosowania oznaczenia graficznego materiałach i narzędziach promocyjnych i informacyjnych oraz w przekazach komunikacyjnych,
 - eksponowania dokumentu Certyfikatu w miejscu prowadzenia działalności.

& 6

System Identyfikacji Wizualnej Certyfikatu

1. Do prezentacji Systemu Certyfikacji i prezentacji faktu, że dany podmiot posiada Certyfikat służy zatwierdzony do stosowania System Identyfikacji Wizualnej
2. Jego głównym elementem jest znak graficzny logo Jurajskiego Certyfikatu Jakości
3. Zarządzanie Systemem Identyfikacji Wizualnej należy tylko i wyłącznie do kompetencji Związku Gmin Jurajskich, który dysponuje pełnią praw do tego Systemu

& 7

Monitoring

1. W celu utrzymania wysokiej jakości świadczonych usług przez podmioty, które otrzymały Certyfikat w ramach Jurajskiego Systemu Jakości prowadzi się mechanizm monitorowania i reagowania na stwierdzone nieprawidłowości oraz znaczące obniżenie przyjętych standardów jakości.
2. Zgłoszenia nieprawidłowości może dokonać w każdym momencie:
 - klient korzystający z usług i produktów oferowanych przez podmioty posiadające certyfikat,
 - każdy członek Zespołu Certyfikującego,
 - członek Związku Gmin Jurajskich.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia o nieprawidłowości koordynator Systemu kieruje zgłoszenie do jednego z członków Zespołu Certyfikacyjnego, który weryfikuje jego treść.
4. Utrata Certyfikatu KLW odbywa się w następujących przypadkach:
 - rezygnacji podmiotu z udziału w Jurajskim Systemie Certyfikacji
 - w przypadku decyzji odmownej w wyniku ponownej Certyfikacji o której mowa &4 pkt 4
 - wykorzystywania Certyfikatu do oznaczania działalności, która nie podlegała Certyfikacji
 - zgłoszenia dotyczącego kwestii obniżenia jakości oferowanych usług lub produktów poniżej wymaganych kryteriów dokonanego przez:

- przedstawicieli członków ZGJ
 - przedstawicieli organizacji branżowych z Jury Krakowsko-Częstochowskiej (turystycznych i okołoturystycznych)
 - klientów – gości odwiedzających Jurę Krakowsko – Częstochowską
5. Decyzja o utracie Certyfikatu podejmuje Zarząd ZGJ na wniosek Komisji Certyfikacyjnej w ramach najbliższej Certyfikacji
 6. Podmiot która otrzyma decyzję o utracie Certyfikatu nie ma prawa do dalszego wykorzystywania znaku graficznego Jurajski Certyfikat Jakości.

Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin przyjęty jest do stosowania przez Zarząd Związku Gmin Jurajskich.

Załączniki do Regulaminu

- *Załącznik 1 – Wniosek zgłoszenia do Certyfikacji*
- *Załącznik 2 – Arkusze oceny Komisji Certyfikacyjnej w poszczególnych kategoriach na bazie przyjętych kryteriów*
- *Załącznik 3 – Wzory protokołów Komisji Certyfikacyjnej.*
- *Załącznik 4 – Wzór informacji zwrotnej w przypadku decyzji odmownej.*
- *Załącznik 5 – Wzory certyfikatów dla poszczególnych kategorii.*