

НАРЕДБА № 2 ОТ 26 ОКТОМВРИ 2015 Г. ЗА ЕДИННИТЕ СТАНДАРТИ И ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА ДЕЙНОСТТА НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ (ТИЦ) И НАЦИОНАЛНАТА МРЕЖА НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ

В сила от 04.05.2016 г.

Издадена от Министерството на туризма

Обн. ДВ. бр.85 от 3 Ноември 2015г.

Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С наредбата се определят единните стандарти и организацията на дейността на туристическите информационни центрове (ТИЦ) и Националната мрежа на сертифицираните туристически информационни центрове.

(2) Единните стандарти по ал. 1 са минимални задължителни изисквания към ТИЦ за достъпност, оформление, оборудване, функциониране и качество на обслужване.

(3) Наредбата съдържа и препоръчителни изисквания за работата на ТИЦ.

Чл. 2. (1) За прилагане на единните стандарти ТИЦ подлежат на сертифициране по реда на тази наредба.

(2) Изпълнението или неизпълнението на препоръчителните изисквания не е условие за получаване на сертификат за извършване на дейност като ТИЦ, съответно за отказ.

(3) Сертифицирането на ТИЦ е доброволно.

(4) В националната мрежа по чл. 1, ал. 1 се включват само сертифицираните по реда на тази наредба ТИЦ.

Чл. 3. Сертифицирането на ТИЦ се извършва с цел удостоверяване пригодността на центъра за предлагане на качествено информационно обслужване на действителните и потенциалните посетители и туристи в България, гарантиране правата и повишаване удовлетвореността на потребителите на туристическите услуги, предоставяни от ТИЦ.

Чл. 4. (1) Сертификат за извършване на дейност като ТИЦ се издава от министъра на туризма или оправомощено от него длъжностно лице.

(2) Право да използват в наименованието си абревиатурата "ТИЦ" имат само сертифицираните по реда на тази наредба центрове.

Чл. 5. (1) Сертифицирането на ТИЦ се определя на базата на съответствие с минималните задължителни изисквания по чл. 1, ал. 2, посочени в глава трета.

(2) Предоставянето на услуги в ТИЦ се извършва в съответствие с изискванията на чл. 37 от Закона за защита от дискриминация.

Чл. 6. (1) Националната мрежа от сертифицирани ТИЦ включва:

1. национален и общински ТИЦ;
2. регионални и местни ТИЦ.

(2) Към Министерството на туризма като част от структурата на неговата администрация функционира национален ТИЦ, а към общините като част от структурата на общинската администрация или като общинско предприятие по смисъла на Закона за

общинската собственост или като част от структурата на общинското предприятие - общински ТИЦ.

(3) Към организациите за управление на туристически райони по чл. 17, ал. 1 от Закона за туризма могат да се създават и да функционират регионални ТИЦ.

(4) На територията на дадена община или защитена местност (национален парк, природен парк и др.) могат да се създават и да функционират местни ТИЦ.

(5) Местните ТИЦ могат да има клонове със сезонен режим на работа.

Чл. 7. Предоставянето на услуги в местни и регионални ТИЦ се извършва от търговец по смисъла на Търговския закон или от юридическо лице, което има право по силата на друг закон да извършва стопанска дейност, включително по законодателството на друга държава - членка на Европейския съюз (ЕС), на държава - страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство (ЕИП), или на Конфедерация Швейцария.

Глава втора.

УСЛОВИЯ И РЕД ЗА СЕРТИФИЦИРАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ

Чл. 8. (1) Заявление за сертифициране на ТИЦ се подава до министъра на туризма. Заявлението е по образец съгласно приложение № 1.

(2) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. копие на документа, удостоверяващ, че юридическото лице има право по силата на закон да извършва стопанска дейност, включително по законодателството на друга държава - членка на ЕС, на държава - страна по Споразумението за ЕИП, или на Конфедерация Швейцария, или копие от съответното решение на общинския съвет - за общинските ТИЦ;

2. копие на документа за собственост или на договора за наем или на друг документ, от който е видно, че заявителят има права за ползване върху помещението/помещенията на ТИЦ;

3. документ, удостоверяващ въвеждането на центъра в експлоатация, или друг документ, удостоверяващ законността му, при спазване изискванията на Закона за устройство на територията;

4. изрично пълномощно в оригинал, когато заявлението се подава от пълномощник.

Чл. 9. (1) Заявлението по чл. 8, ал. 1 и приложените към него документи се разглеждат от определени от министъра на туризма длъжностни лица в 14-дневен срок от датата на постъпването им.

(2) След като се констатира, че представените документи съответстват на изискванията, длъжностните лица по ал. 1 изготвят доклад, съдържащ предложение до министъра на туризма или до оправомощено от него длъжностно лице, със заповед да открие процедурата по сертифициране на съответния център и да издаде удостоверение за открита процедура по сертифициране.

(3) Срокът на валидност на удостоверението за открита процедура по сертифициране е 3 месеца и съдържа следните данни:

1. пореден номер;

2. вид (общински, местен или регионален) и наименование на ТИЦ;

3. адрес на ТИЦ;

4. фирмата/името и седалището/постоянния адрес на собственика на обекта и единния идентификационен код, данъчния или регистрационния код или друга

идентификация, използвана в съответната държава - членка на ЕС, на държава - страна по Споразумението за ЕИП, или на Конфедерация Швейцария;

5. фирмата/името и седалището/постоянния адрес на лицето, извършващо дейност в центъра, и единния идентификационен код, данъчния или регистрационния код или друга идентификация, използвана в съответната държава - членка на ЕС, на държава - страна по Споразумението за ЕИП, или на Конфедерация Швейцария;

6. срок на валидност;

7. номер и дата на заповедта за издаването му;

8. подпис на министъра на туризма или на оправомощено от него длъжностно лице и печат.

Чл. 10. (1) В случай на констатирана непълнота или нередовност на представените документи по чл. 8, ал. 2 заявителят следва да ги отстрани в 14-дневен срок от уведомяването му за тях. Срокът по чл. 9, ал. 1 спира да тече до датата на отстраняване на непълнотата, съответно нередовността.

(2) Ако по независещи от него причини заявителят не може да отстрани нередовностите в срока по ал. 1, той може да направи писмено обосновано искане до министъра на туризма за удължаване на срока. Искането следва да бъде направено в рамките на 14-дневния срок по ал. 1.

(3) В случаите по ал. 2 срокът за отстраняване на нередовностите може да бъде удължен до 30 дни.

(4) Ако в указания срок от получаване на уведомлението по ал. 1 заявителят не отстрани непълнотите или нередностите, длъжностните лица по чл. 9, ал. 1 изготвят доклад, съдържащ предложение до министъра на туризма или до оправомощено от него длъжностно лице, със заповед да прекрати административното производство.

(5) Заповедта за прекратяване по ал. 4 подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 11. Открита процедура за сертифициране на център може да бъде прекратена по искане на заявителя, към което се прилага издаденото удостоверение за открита процедура за сертифициране.

Чл. 12. (1) В срок до 60 дни след издаване на заповедта по чл. 9, ал. 2 експертна работна група в състав най-малко трима души - председател и двама членове, извършва проверка на място в центъра за съответствието му с минималните задължителни изисквания за ТИЦ, определени в глава трета.

(2) При необходимост в експертните работни групи по ал. 1 могат да бъдат включени експерти, които не са служители на Министерството на туризма, избрани чрез предварителен подбор по документи и посочени в списък, одобрен със заповед на министъра на туризма. Заповедта се публикува на институционалната [страница](#) на Министерството на туризма.

(3) За съставяне на списъка по ал. 2 министърът на туризма публикува на институционалната [страница](#) на министерството съобщение за набиране на кандидати, което съдържа информация за характера на работата, изискванията към експерта и необходимите документи, мястото и срока за подаването им.

Чл. 13. (1) За проверките на място експертните работни групи по чл. 12, ал. 1 съставят констативен протокол, който се изготвя в два екземпляра. Екземпляр от констативния протокол се връчва на заявителя или на упълномощено от него лице на място след приключване на проверката.

(2) Констативният протокол съдържа:

1. имената на съставителя и длъжността му;

2. датата и мястото на извършената проверка;

3. правното основание за съставянето му;
4. описание на съответствията и несъответствията със задължителните изисквания за ТИЦ;
5. предписания и срок за отстраняване на констатираните несъответствия (ако има такива);
6. наименованието и седалището на заявителя;
7. имената и точните адреси на свидетелите;
8. обяснения и/или възражения на заявителя или на упълномощеното от него лице;
9. имената и подписите на всички проверяващи;
10. имената и подпис на заявителя или на упълномощеното от него лице, а при отказ от негова страна - на един свидетел.

(3) При констатиране на несъответствия със задължителните изисквания експертните работни групи дават предписания за отстраняването им, като срокът за тяхното изпълнение не може да надвишава 3 месеца.

(4) В случаите по ал. 3 се извършва повторна проверка на място в обекта. При констатиране на несъответствия със задължителните изисквания след срока по ал. 3 експертните работни групи предлагат в констативния протокол от повторната проверка отказ за получаване на сертификат.

(5) Обясненията и/или възраженията на заявителя по констативния протокол по ал. 2 или 4 се отразяват при подписването му на място след връчването му при приключване на проверката или се отправят писмено до министъра на туризма в 3-дневен срок от връчването му.

Чл. 14. Председателите на експертните работни групи в 7-дневен срок от извършването на проверките на място въз основа на констативния протокол по чл. 13, ал. 2 или 4 изготвят доклад, който съдържа предложение за издаване на сертификат или за отказ за издаването му, съответно удостоверяват необходимостта от извършване на повторна проверка.

Чл. 15. (1) Министърът на туризма или оправомощено от него длъжностно лице в 7-дневен срок от получаването на доклада по чл. 14 със заповед издава сертификат за извършване на дейност като ТИЦ или мотивирано отказва издаването му.

(2) Заповедта за отказ по ал. 1 подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 16. (1) На сертифицираните центрове се издава стилизирана символика, включваща сертификат и табела.

(2) Сертификатът и табелата са унифицирани и се издават по образец, утвърден от министъра на туризма.

(3) В сертификата се вписват следните данни:

1. пореден номер;
2. вид и наименование на ТИЦ;
3. адрес на ТИЦ;
4. собственик на ТИЦ - наименование, адрес, единен идентификационен код;
5. лице, извършващо дейност в обекта - наименование, седалище и единен идентификационен код, ако има такъв;
6. номер и дата на заповедта на министъра на туризма или на оправомощеното от него длъжностно лице за издаване на сертификат;
7. подпис на министъра на туризма или на оправомощеното от него длъжностно лице и печат.

(4) Табелата съдържа знака за сертифициран център - стилизирано "i".

(5) Символиката по ал. 1 се получава лично или чрез упълномощен представител от заявителя.

Чл. 17. (1) Сертификатът е валиден за срок 5 години считано от датата на заповедта за издаването му.

(2) В 3-месечен срок преди изтичане на срока по ал. 1 лицето, извършващо дейност в ТИЦ, подава искане до министъра на туризма за издаване на нов сертификат.

(3) В случаите по ал. 1 удостоверение за открита процедура по сертифициране не се издава.

(4) В едномесечен срок от получаване на искането по ал. 2 експертна работна група извършва проверка на място в центъра за съответствието му с минималните задължителни изисквания по чл. 1, ал. 2.

(5) С издаването на новия сертификат първоначално издаденият се обезсилва.

Чл. 18. (1) Дубликат на сертификат се издава при унищожаване, захабяване или загубване на първоначално издадения сертификат по заявление от съответния титуляр с приложена декларация за обстоятелствата, при които сертификатът е загубен или унищожен.

(2) Издадените дубликати се отразяват в регистъра на ТИЦ.

Чл. 19. При захабяване на табелата по чл. 16, ал. 1 се подава искане до министъра на туризма за изработване и получаване на нова табела.

Чл. 20. (1) Уведомяването на заявителите, предвидено в тази глава, се извършва на посочен от тях точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор с препоръчано писмо с обратна разписка или чрез писмено съобщение на електронна поща или факс, ако заявителят е посочил такива.

(2) Когато заявителят не е намерен на посочения от него адрес, съобщението се поставя на специално определено за целта място в непосредствена близост до мястото за подаване на заявленията за издаване на сертификат.

(3) Обратната разписка, удостоверяваща връчването от пощенския служител, съответно получаването на съобщението, писменото потвърждение за получаване на изпратеното съобщение по факс, както и копието от електронния запис на съобщението, изпратено на електронен адрес, се прилагат към заявлението и се считат за връчени от датата на получаването им от заявителя.

Глава трета.

МИНИМАЛНИ ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ И ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА РАБОТАТА НА ТИЦ

Чл. 21. (1) Минималните задължителни и препоръчителните изисквания за работата на ТИЦ са разпределени в три групи:

1. достъпност, оформление и оборудване;
2. функциониране;
3. качество на обслужване.

(2) Препоръчителните изисквания не са условие за получаване на сертификат за ТИЦ, но имат за цел да подпомогнат дейността на ТИЦ с цел повишаване качеството на предоставяните услуги и удовлетвореността на посетителите и потребителите на тези услуги.

Чл. 22. (1) Минималните задължителни и препоръчителните изисквания за достъпност, оформление и оборудване на ТИЦ съдържат критерии за:

1. местоположение и достъпност;
2. указателни табели;

3. наименование и означение;
4. организация на вътрешното пространство;
5. вътрешно осветление, отопление, вентилация;
6. дизайн;
7. обзавеждане;
8. оборудване;
9. сигурност;
10. работно време;
11. достъп до информация в извън работно време.

(2) Конкретните изисквания по ал. 1 са посочени в приложение № 2.

Чл. 23. (1) Минималните задължителни и препоръчителните изисквания за функциониране на ТИЦ съдържат критерии, както следва:

1. за управление;
2. предлагани услуги;
3. набиране на информация за обезпечаване на услугите в ТИЦ, източници на информация, съхраняване на информацията;
4. набиране на информация за потребителите;
5. взаимодействие на ТИЦ с външния свят;
6. контрол и насърчаване на отговорен туризъм.

(2) Конкретните изисквания по ал. 1 са посочени в приложение № 3.

Чл. 24. (1) Минималните задължителни и препоръчителните изисквания за качество на обслужване в ТИЦ съдържат критерии за:

1. отношение на персонала и комуникация с потребителите;
2. наличен персонал и изисквания към персонала;
3. подбор на персонала;
4. обучение и развитие на персонала;
5. управление и обучение на доброволци;
6. управление на качеството в ТИЦ.

(2) Конкретните изисквания по ал. 1 са посочени в приложение № 4.

Глава четвърта.

ВПИСВАНЕ И ЗАЛИЧАВАНЕ НА ТИЦ ОТ НАЦИОНАЛНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИ РЕГИСТЪР

Чл. 25. (1) Информация за сертифицираните центрове и за лицата, извършващи дейност в тях, се публикува в Националния туристически регистър (НТР) по чл. 166, ал. 1 от Закона за туризма.

(2) Вписванията в НТР се правят от длъжностните лица по чл. 9, ал. 1 служебно или след постъпило заявление за отразяване на промени във вписаните обстоятелства.

(3) Лицата, за които е настъпила промяна в обстоятелствата, вписани в НТР, са длъжни да заявят писмено в Министерството на туризма промяната в 14-дневен срок от настъпването ѝ.

Чл. 26. (1) При промяна на лицето, извършващо дейност в ТИЦ, новото лице в 14-дневен срок от настъпване на промяната подава заявление по образец до министъра на туризма за отразяване на променените обстоятелства в НТР. Към заявлението се прилагат документите по чл. 8, ал. 2, т. 1 и 2, а в случаите, когато документите се подават от пълномощник, се прилага и пълномощното по чл. 8, ал. 2, т. 4.

(2) В случай на промяна на собственика на ТИЦ, при която няма промяна на лицето, което извършва дейност в обекта, лицето, придобило собствеността, подава

заявление до министъра на туризма за вписване в НТР на настъпилите промени в обстоятелствата, към което прилага копие от акта за собственост, а в случаите, когато документите се подават от пълномощник, се прилага и пълномощното по чл. 8, ал. 2, т. 4.

(3) В случаите по ал. 1 и 2 на ТИЦ се издава нов сертификат, отразяващ променените обстоятелства.

(4) Сертификатът по ал. 3 се предоставя след връщане на първоначално издадения. В случай че първоначално издаденият сертификат е изгубен или унищожен, лицето прилага писмена декларация, удостоверяваща този факт.

Чл. 27. (1) Сертифицираният център и лицето, извършващо дейност в него, се заличават от НТР:

1. с изтичане на срока на сертификата, освен ако е получено искане по чл. 17, ал. 2;

2. по искане на собственика на ТИЦ;

3. при прекратяване/закриване на лицето, извършващо дейност в ТИЦ;

4. при системни нарушения на минималните задължителни изисквания по глава трета.

(2) Заличаването от НТР и обезсилването на сертификата в случаите по ал. 1, т. 2 - 4 се извършва със заповед на министъра на туризма или на оправомощено от него длъжностно лице.

(3) След прекратяване действието на сертификата в случаите по ал. 1 нов сертификат се издава по реда на чл. 8 и 9.

(4) Заповедта по ал. 2 подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс и подлежи на незабавно изпълнение. Обжалването не спира изпълнението, освен ако съдът постанови друго.

Глава пета.

ФУНКЦИОНИРАНЕ НА ТИЦ В ЕДИННА НАЦИОНАЛНА МРЕЖА

Чл. 28. Министърът на туризма създава и поддържа национална мрежа от сертифицирани ТИЦ на основата на публично-частно партньорство.

Чл. 29. Националната мрежа по чл. 28 е част от Единната система за туристическа информация по чл. 165, ал. 1 от Закона за туризма.

Чл. 30. (1) Всеки ТИЦ е длъжен да подава актуална туристическа информация за поддържане на Единната система за туристическа информация в Министерството на туризма по реда на наредбата по чл. 165, ал. 2 от Закона за туризма.

(2) Туристическата информация по ал. 1 включва информация за съответната община (обща характеристика), за туристическите ресурси и атракции и за инфраструктурата със значение за туризма на територията на общината.

Глава шеста.

КОНТРОЛ

Чл. 31. (1) Контролът за спазване изискванията на наредбата, посочени в приложения № 3 и 4, се извършва от длъжностни лица, оправомощени от министъра на туризма.

(2) Длъжностните лица по ал. 1 имат правата по чл. 172 от Закона за туризма.

(3) За констатираните нарушения се съставят актове за установяване на извършено нарушение по реда на Закона за административните нарушения и наказания (ЗАНН).

(4) За налагане на административни наказания министърът на туризма издава наказателни постановления по реда на ЗАНН.

(5) Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателни постановления се извършват по реда, предвиден в ЗАНН.

Чл. 32. За нарушения на минималните задължителни изисквания по приложения № 2, 3 и 4 се налагат глоби или имуществени санкции в размер съгласно чл. 229 от Закона за туризма.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на тази наредба:

1. "Туристически информационен център" е място, където се извършва информационно обслужване на туристи, реклама и популяризиране на туризма на съответната територия.

2. "Посетител" е лице, което осъществява контакт (лично или по друг начин) с ТИЦ.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 2. Наредбата влиза в сила в 6-месечен срок от обнародването ѝ в "Държавен вестник".

§ 3. Функциониращите до влизането в сила на тази наредба туристически информационни центрове или други посетителски и информационни центрове, които желаят да станат част от националната мрежа на ТИЦ, привеждат дейността си в съответствие с изискванията на тази наредба и подават заявление за издаване на сертификат за ТИЦ в 3-месечен срок от влизането ѝ в сила.

§ 4. Наредбата се издава на основание чл. 58, ал. 4 от Закона за туризма.

Приложение № 1 към чл. 8, ал. 1

1. Вх. №	ДО МИНИСТЪРА НА ТУРИЗМА
----------	----------------------------

З А Я В Л Е Н И Е

за сертифициране на Туристически информационен център

2.1. От (име - собствено, бащино и фамилно, на собственик, изпълнителен директор, управител, председател)	
2.2. Представител на (фирма на търговеца/юридическото лице, което има право по силата на друг закон да извършва стопанска дейност/общинското предприятие)	2.3. Единен идентификационен код по БУЛСТАТ
2.4. Седалище и адрес на управление (община)	2.5. (пощенски код) 2.6. (населено място)

2.7. (ж.к./кв.)		2.8. (булевард/площад/улица)	
2.9. (блок)	2.10. (вход)	2.11. (етаж)	2.12. (апартамент)
2.13. (телефон/и)	2.14. (факс)		2.15. (електронна поща)
3. Адрес на ТИЦ (п.к., населено място, булевард/площад/улица, №)			
4. Контактни данни на ТИЦ (телефон, интернет страница)			
5. Вид на ТИЦ:			
<i>(посочи: общински; регионален или местен)</i>			
6. Приложени документи:			
6.1.			
6.2.			
6.3.			
6.4.			
6.5.			
6.6.			
7. Дата и място:		8. Подпис и печат:	

Приложение № 2 към чл. 22, ал. 2

А. Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за достъпност, оформление и оборудване на ТИЦ

І. Достъпност и местоположение

А) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ е разположен на място, което привлича или е с потенциал да привлича посетители (в центъра на населеното място, до туристически обект, до централен път в рамките на транспортен терминал или на друго място с голям туристопоток).

2. Информация за местоположението на ТИЦ с указания как да се стигне до него е включена във всички информационни материали, разпространявани от ТИЦ, включително на интернет страницата на центъра (ако има).*

3. До ТИЦ се стига лесно независимо какъв транспорт се използва.

4. Достъпът до ТИЦ е безплатен.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ е достъпен за хора с увреждания.
2. ТИЦ разполага с минимум 2 места за паркиране, от които 1 е за хора с увреждания и е обозначено със съответния знак.
3. ТИЦ е на място, което позволява взаимодействие с други бизнеси.

* Изискването на т. 2 от раздел I "Достъпност и местоположение" става задължително след получаването на сертификата за ТИЦ.

II. Указателни табели*

А) Задължителни изисквания:

1. Входът на ТИЦ е ясно означен с табела по установената форма.
2. Указателни табели за местоположението на ТИЦ са поставени на основните входни точки на населеното място, както и в рамките на населеното място - на главни пътища и основни пресечки, водещи към ТИЦ.
3. Указателните табели са унифицирани и са съобразени с изискванията на Закона за движение по пътищата и със съответната общинска наредба за поставяне на рекламno-информационните елементи на територията на общината и указват най-прекия път до ТИЦ.
4. Указателните табели включват знака за сертифициран център - стилизирано "i".

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

* Изискванията на раздел II "Указателни табели" стават задължителни след получаването на сертификата за ТИЦ.

III. Наименование и означение на ТИЦ

А) Задължителни изисквания:

1. В официалното наименование на центъра се съдържа обозначението "Туристически информационен център".
2. ТИЦ е обозначен със знака за сертифициран център - стилизирано "i", и надпис "Туристически информационен център".*
3. Обозначението на ТИЦ е видимо.
4. ТИЦ има табела с работното време и телефони за информация извън работно време и при спешни случаи (полиция/бърза помощ), разположена на видно място в центъра.
5. ТИЦ разполага с карта, разположена извън помещенията (на стена, прозорец или указателна табела), на която е посочено местоположението му.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

* Изискването на т. 2 от раздел III "Наименование и означение на ТИЦ" става задължително след получаването на сертификата за ТИЦ.

IV. Организация на вътрешното пространство

А) Задължителни изисквания:

1. В ТИЦ има минимум следните помещения/ясно обособени зони: помещение/зона за обслужване на посетители; помещение/зона за служители; тоалетна за служители (може да бъде и в близост).
2. В ТИЦ се поддържа висок стандарт на чистота.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ може да има и други помещения, като зала/зона/помещение за

прожекции, беседи и срещи, зона за търговска дейност, зона със седящи места, зона за отпих за служители, помещение за съхраняване на багаж, складово помещение, зона за деца и други по преценка и според нуждите на ТИЦ.

2. Зоните са означени със съответните табели. Местата, до които посетителите нямат достъп, са означени изрично.

3. Пространството в ТИЦ е оформено така, че да позволява свободно придвижване с инвалидна количка.

V. Вътрешно осветление, отопление, вентилация

A) Задължителни изисквания:

1. В ТИЦ са покрити минималните изисквания, свързани с условията и безопасността на труда по Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ).

2. Осветлението покрива всички обособени зони във вътрешното пространство.

3. Броят на осветителните тела и разположението им във всички обособени зони осигурява свободен и безпрепятствен достъп във всички помещения на ТИЦ и до информацията, която се предоставя в него.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ има инсталирана уредба за отопление/централизирано отопление (за ТИЦ, работещи през зимния сезон) за осигуряване на температура в съответствие с изискванията на Наредба № 7 от 1999 г. за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работното оборудване (ДВ, бр. 88 от 1999 г.).

2. ТИЦ има инсталирана уредба за охлаждане на въздуха (за ТИЦ, работещи през летния сезон).

3. Повечето помещения на ТИЦ могат да бъдат вентилирани естествено чрез отваряеми прозорци.

VI. Дизайн

A) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ е в синхрон с естествената среда и/или с архитектурата с културно-историческо значение в съответния район по местонахождение на центъра.

2. Цветовете вътре в ТИЦ са съобразени със спецификите на сградата, в която се намира, и не противоречат на външния изглед.

3. Мисията и визията на ТИЦ са изложени на видно и централно място в помещенията.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ ползват официалното лого на България в документите и информационните си брошури, дигитални и листовки.

VII. Обзавеждане

A) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ разполага със следното обзавеждане и оборудване:

1.1. рецепция с плот за обслужване на посетителите, който се състои от минимум едно работно място;

1.2. обособено работно място за всеки служител в ТИЦ, включващо минимум бюро или маса с необходимата височина и ергономичен стол;

1.3. посетителски столове за минимум 2-ма посетители;

1.4. минимум един дисплей/поставка/стойка за рекламни материали на хартиен носител;

1.5. информационно табло за текущите и предстоящите събития в туристическата дестинация;

1.6. общи шкафове за съхраняване на материали и работна документация.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ може да разполага и със следното обзавеждане:

1.1. шкаф/контейнер/чекмедже за документи за всеки служител в ТИЦ;

1.2. маса за консултации на посетители с минимум 4 места (възможно е да бъде също и ниска маса с мека мебел);

1.3. заседателна маса с минимум 6 места;

1.4. за ТИЦ със зали за прожекции, лектории, експозиции - стифиращи столове за посетители;

1.5. за ТИЦ с търговска дейност - щанд/ове, стелажи, маси и други за продажба на сувенири, информационни материали, карти, книги и други местни стоки и продукти;

1.6. място за поставяне на връхни дрехи и чадъри за служителите;

1.7. автоматичен инвалиден подежник, движещ се по стълбищно рамо - външен монтаж, или количка за трудноподвижни хора.

VIII. Оборудване

VIII.1 За връзка с Единната система за туристическа информация (ЕСТИ)

А) Задължителни изисквания:

1. Наличие на поне една компютърна конфигурация - компютър с монитор или преносим компютър (лаптоп) с поне следните минимални технически параметри:

- инсталирана функционираща операционна система (например MS Windows XP/Vista/7/8 или подходяща Linux базирана дистрибуция с лесен и интуитивен графичен потребителски интерфейс);

- 1GB RAM, 1.1 Ghz процесор, 120GB HDD.

2. Наличие на интернет свързаност със скорост не по-малка от 2 Mbps.

3. ТИЦ разполага със:

3.1. имейл адрес на ТИЦ (структуриран по идентичен начин, част от общ специализиран домейн);

3.2. телефонна връзка - фиксирана и/или мобилна линия, с телефонен секретар или гласова поща със записано съобщение;

3.3. минимум един служител със средно или високо ниво на компютърна грамотност, обучен за работа с всички налични технически средства и софтуерното решение за ЕСТИ;

3.4. ръководство за работа с клиентската част на ЕСТИ (когато клиентската част на ЕСТИ бъде налична).

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Наличие на интернет свързаност със скорост между 6 - 10 Mbps.

VIII.2. За обслужване на потребителите

А) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ разполага със:

1.1. компютърни конфигурации (компютър с монитор или лаптоп) за всеки от постоянно наетите служители в ТИЦ, поне един от които отговаря на минималните изисквания за връзка с ЕСТИ;

1.2. минимум един принтер;

1.3. електронен касов апарат (ако има право да извършва търговска дейност);

1.4. аптечка със средства и медикаменти за оказване на първа медицинска помощ;

1.5. устройство за плащане с дебитни/кредитни карти.

2. В ТИЦ има документиран процес за оказване на първа помощ.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ може да разполага също и със:
 - 1.1. мултимедиен проектор;
 - 1.2. минимум една компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, предоставен за свободно ползване на посетителите в ТИЦ;
 - 1.3. минимум едно мултифункционално устройство принтер/факс/скенер/ копирна машина;
 - 1.4. мултимедийна система за интерактивно представяне на туристическа информация;
 - 1.5. мултимедиен екран;
 - 1.6. безплатен Wi-Fi;
 - 1.7. телевизор и система за кино (DVD);
 - 1.8. специализирана система, предназначена за ползване от посетителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, управлявана чрез допир до екрана;
 - 1.9. термометър и барометър до главния вход;
 - 1.10. устройство за електронно изпращане на минимална туристическа информация: карта на региона, работно време, важни телефонни номера, информация за климатичните условия (за посетители със смарт телефони).

IX. Сигурност

А) Задължителни изисквания:

1. За осигуряване на сигурността ТИЦ разполага със:
 - 1.1. външно осветление;
 - 1.2. противопожарно оборудване.
2. В ТИЦ е налична и поставена на видно място схема на помещенията с означени изходи и локацията на материалите за оказване на първа помощ и на пожарогасителите.
3. Оборудването и системите за електрификация, топлофикация и охлаждане на въздуха се поддържат в изправно състояние и се използват според предназначението си.
4. На видно място, в близост до телефонния апарат на ТИЦ, се поставя информация за номер 112 за спешни повиквания.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. За осигуряване на сигурността ТИЦ може да разполага също и със:
 - 1.1. система (камера) за денонощно видеонаблюдение;
 - 1.2. СОТ;
 - 1.3. евакуационно осветление.

X. Работно време

А) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ изготвя един път годишно собствена схема за работно време по сезони и по дни от седмицата според посещаемостта. За работното време са информирани всички служители на ТИЦ.
2. В периодите, в които работи с пълно работно време, ТИЦ задължително е отворен минимум 40 часа на седмица, 6 дни в седмицата.
3. Информацията за работното време на ТИЦ е най-малко на български и на английски език и:
 - 3.1. е поставена на видимо място на външната страна на сградата на ТИЦ;
 - 3.2. е посочена в брошурите и диплянците за масово разпространение;
 - 3.3. се упоменава в автоматичните съобщения на телефонния секретар;
 - 3.4. е посочена на интернет страницата на ТИЦ (ако има страница).

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ с повече от двама служители може също:

1.1. да е отворен минимум 54 часа на седмица, 6 дни в седмицата;

1.2. при по-голяма натовареност през активния сезон и в дни със събития в дестинацията, водещи до повишаване честотата на посещенията, да работи с удължено работно време, включително в събота и неделя.

XI. Достъп до информация извън работно време

А) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ предоставя 24-часов достъп до информация, предоставена така, че да бъде ясно видима извън сградата на ТИЦ. Информацията включва най-малко:

1.1. карта на района, в който е разположен ТИЦ;

1.2. информация за места за настаняване и заведения за хранене и развлечения в дестинацията;

1.3. информация за телефон 112.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ може да разполага с интерактивно табло/екрани за предоставяне на туристическа информация след работно време, разположено на видно място на фасадата на сградата или в близост до входа на центъра.

Б. Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за достъпност, оформление и оборудване на сезонен ТИЦ

I. Достъпност и местоположение:

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ е разположен на място, което привлича или е с потенциал да привлича посетители (в центъра на населеното място, до туристически обект, до централен път в рамките на транспортен терминал или на друго място с голям туристопоток).

2. Достъпът до ТИЦ е безплатен.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ е достъпен за хора с увреждания.

II. Указателни табели*

А) Задължителни изисквания:

1. Входът на сезонния ТИЦ е ясно означен с табела по установената форма.

2. Указателните табели са унифицирани и са съобразени с изискванията на Закона за движение по пътищата и със съответната общинска наредба за поставяне на рекламno-информационните елементи на територията на общината и указват най-прекия път до ТИЦ.

3. Указателните табели включват знака за сертифициран център.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

* Изискванията на раздел II "Указателни табели" стават задължителни след получаването на сертификата за ТИЦ.

III. Наименование и означение на ТИЦ

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ е обозначен със знака за сертифициран център - стилизирано "i", и надпис "Туристически информационен център - клон".*

2. Обозначението на ТИЦ е видимо.

3. ТИЦ има табела с работното време и телефони за информация извън работното време, разположена на видно място в центъра.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

* Изискването на т. 1 от раздел III става задължително след получаването на сертификата за ТИЦ.

IV. Организация на вътрешното пространство

А) Задължителни изисквания:

1. В сезонния ТИЦ има минимум следните помещения/ясно обособени зони: помещение/зона за обслужване на посетители; помещение/зона за служители; тоалетна за служители (може да бъде и в близост).

2. В ТИЦ се поддържа висок стандарт на чистота.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ може да има и други помещения, като зала/зона/помещение за прожекции, беседи и срещи, зона за търговска дейност, зона със седящи места, зона за отпих за служители, помещение за съхраняване на багаж, складово помещение, зона за деца и др. по преценка и според нуждите на ТИЦ.

V. Вътрешно осветление, отопление, вентилация

А) Задължителни изисквания:

1. В сезонния ТИЦ са покрити минималните изисквания, свързани с условията и безопасността на труда по ЗЗБУТ.

2. Броят на осветителните тела и разположението им във всички обособени зони осигурява свободен и безпрепятствен достъп до помещенията и до информацията, която се предоставя в ТИЦ.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ има инсталирана уредба за отопление/централизирано отопление (за ТИЦ, работещи през зимните месеци) за осигуряване на температура в съответствие с изискванията на Наредба № 7 от 1999 г. за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работното оборудване.

2. Сезонният ТИЦ има инсталирана уредба за охлаждане на въздуха (за ТИЦ, работещи през летните месеци).

3. Повечето помещения на ТИЦ могат да бъдат вентилирани естествено чрез отварящи се прозорци.

VI. Дизайн

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ е в синхрон с естествената среда и/или с архитектурата с културно-историческо значение в съответния район по местонахождение на центъра.

2. Цветовете вътре в ТИЦ са съобразени със спецификите на сградата, в която се намира, и не противоречат на външния изглед.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ ползват официалното лого на България в документите и информационните си брошури, дупляни и листовки.

VII. Обзавеждане

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ разполага със следното обзавеждане:

1.1. рецепция с плот за обслужване на посетителите, който се състои от минимум едно работно място;

1.2. посетителски столове за минимум 2-ма посетители;

1.3. минимум един дисплей/поставка/стойка за рекламни материали на хартиен носител;

1.4. информационно табло за текущите и предстоящите събития в туристическата дестинация;

1.5. общи шкафове за съхраняване на материали и работна документация.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ може да разполага и със следното обзавеждане:

1.1. шкаф/ контейнер/ чекмедже за документи за всеки служител в ТИЦ;

1.2. маса за консултации на посетители с минимум 4 места (възможно е да е бъде също и ниска маса с мека мебел).

VIII. Оборудване

VIII.1. За връзка с ЕСТИ

А) Задължителни изисквания:

1. Наличие на поне една компютърна конфигурация - компютър с монитор или преносим компютър (лаптоп) с поне следните минимални технически параметри:

инсталирана функционираща операционна система (например MS Windows XP/Vista/7/8 или подходяща Linux базирана дистрибуция с лесен и интуитивен графичен потребителски интерфейс) 1GB RAM, 1.1 Ghz процесор, 120GB HDD

2. Наличие на интернет свързаност със скорост не по-малка от 2 Mbps.

3. Сезонният ТИЦ разполага със:

3.1. имейл адрес на ТИЦ (структуриран по идентичен начин, част от общ специализиран домейн);

3.2. телефонна връзка - фиксирана и/или мобилна линия, с телефонен секретар или гласова поща със записано съобщение;

3.3. минимум един служител със средно или високо ниво на компютърна грамотност, обучен за работа с всички налични технически средства и софтуерното решение за ЕСТИ;

3.4. ръководство за работа с клиентската част на ЕСТИ (когато клиентската част на ЕСТИ бъде налична).

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Наличие на интернет свързаност със скорост между 6 - 10 Mbps.

VIII.2. За обслужване на потребителите

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ разполага със:

1.1. компютърни конфигурации (компютър с монитор или лаптоп) за всеки от постоянно наетите служители в ТИЦ, поне един от които отговаря на минималните изисквания за връзка с ЕСТИ;

1.2. минимум един принтер;

1.3. електронен касов апарат (ако има право да извършва търговска дейност);

1.4. аптечка със средства и медикаменти за оказване на първа медицинска помощ.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ може да разполага също и със:

1.1. минимум една компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, предоставен за свободно ползване на посетителите в ТИЦ;

1.2. минимум едно мултифункционално устройство принтер/факс/скенер/ копирна машина;

1.3. мултимедиен екран;

1.4. безплатен Wi-Fi;

1.5. термометър и барометър до главния вход;

1.6. устройство за електронно изпращане на минимална туристическа

информация: карта на региона, работно време, важни телефонни номера, информация за климатичните условия (за посетители със смарт телефони).

IX. Сигурност

А) Задължителни изисквания:

1. За осигуряване на сигурността сезонният ТИЦ разполага със:
 - 1.1. външно осветление;
 - 1.2. противопожарно оборудване.
2. Оборудването и системите за електрификация, топлофикация и охлаждане на въздуха (ако ги има) се поддържат в изправно състояние и се използват според предназначението си.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. За осигуряване на сигурността ТИЦ може да разполага също и със:
 - 1.1. система (камера) за денонощно видеонаблюдение;
 - 1.2. СОТ.

X. Работно време

А) Задължителни изисквания:

1. В периодите, в които работи с пълно работно време, сезонният ТИЦ задължително е отворен минимум 40 часа на седмица, 6 дни в седмицата.
2. Информацията за работното време на сезонния ТИЦ е най-малко на български и на английски език и е поставена на видимо място на външната страна на сградата на центъра.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Сезонен ТИЦ с повече от двама служители може да е отворен минимум 54 часа на седмица, 6 дни в седмицата.

XI. Достъп до информация извън работно време

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ предоставя 24-часов достъп до информация, разположена така, че да бъде ясно видима извън сградата на ТИЦ. Информацията включва най-малко:
 - 1.1. карта на района, в който е разположен центърът;
 - 1.2. информация за места за настаняване и заведения за хранене и развлечения в дестинацията.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ може да разполага с интерактивно табло/екрани за предоставяне на туристическа информация след работно време, разположено на видно място на фасадата на сградата или в близост до входа на центъра.

Приложение № 3 към чл. 23, ал. 2

А. Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за функциониране на ТИЦ

I. Управление

А) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ функционира с правен статут на търговец по ТЗ, на юридическо лице по ЗЮЛНЦ, на общинско предприятие по ЗОС или като част от структурата на общинска администрация или на общинско предприятие по ЗОС.
2. Разполага с регистрация и разрешителни като търговски обект за извършване на доставки/продажби чрез издаване на фискална касова бележка (не се отнася за

общинските ТИЦ, част от структурата на общинската администрация).

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Разполага с комплект от управленски документи:

1.1. маркетингова стратегия за развитие на дейността на ТИЦ за период 5 години и програма за изпълнение на стратегията по установена форма;

1.2. годишен бизнес план за дейността си;

1.3. текущ маркетингов план за действие в рамките на бизнес плана на ТИЦ.

II. Предлагани услуги

А) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ предлага информационни услуги:

1.1. разполага с минимален информационен пакет за посетители;

1.2. предлага информационни услуги на място, по телефона и по имейл;

1.3. информационните услуги, които предлага, отговарят на нуждите на посетителите;

1.4. предлага информация онлайн.

2. ТИЦ предлага търговски услуги:

2.1. разполага с щанд/стелаж за продажба на различни местни сувенири и продукти.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ разработва собствени туристически продукти при спазване изискванията на Закона за туризма:

1.1. има разработен обиколен тур на забележителностите в населеното място/близката околност;

1.2. има разработени минимум два специализирани тура в дестинацията.

2. ТИЦ осъществява подкрепа за развитието на туризма на местно ниво:

2.1. провежда ежегодна среща със заинтересованите страни в началото и в края на всеки туристически сезон;

2.2. провежда среща със заинтересованите страни преди всяка рекламна кампания;

2.3. провежда среща със заинтересованите страни преди всяко участие на туристическо изложение;

2.4. участва с представител в консултативния съвет по въпросите на туризма в общината (ако е създаден);

2.5. членува в туристическо сдружение по смисъла на Закона за туризма.

3. ТИЦ предлага образователни услуги, в случай че е лицензиран център към Националната агенция за професионално образование и обучение:

3.1. провежда минимум един образователен курс на година за туроператори/туристически агенти;

3.2. провежда минимум един образователен курс на година за хотелиери/ресторантьори;

3.3. провежда минимум един образователен курс за на година за ученици и студенти;

3.4. вписва проведените курсове в регистър на проведените образователни курсове.

4. ТИЦ предлага промоционални услуги:

4.1. организира ежегодно рекламни кампании;

4.2. представя дестинацията на туристически изложения в страната и в чужбина;

4.3. представя дестинацията с репортажи и ПР статии в средствата за масово осведомяване.

5. ТИЦ предлага резервационни услуги при спазване изискванията на Закона за туризма:

- 5.1. предлага резервации за туристически услуги и събития;
- 5.2. продава на билети за концерти, театри и други културни прояви;
- 5.3. предоставя или оперира система за онлайн резервации.

III. Набиране на информация за обезпечаване на услугите в ТИЦ, източници на информация, съхраняване на информацията

А) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ използва първични източници на информация. Събира информация от:

- 1.1. туристи;
- 1.2. държавни институции;
- 1.3. общински институции;
- 1.4. туристически сдружения и организации за управление на туристическите райони по смисъла на ЗТ;
- 1.5. други ТИЦ;
- 1.6. отделни туристически фирми.

2. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за туристическите забележителности в туристическата дестинация в електронен вид и на хартия:

2.1. разполага с информация минимум за: музеите, театрите, оперите, читалищата, библиотеките, културния календар, спортно-развлекателните събития, природните и културните забележителности в дестинацията;

2.2. разполага с карти на България, на региона и на населеното място на хартия и/или на дисплей.

3. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за предлагането на туристически и свързани услуги в дестинацията за:

- 3.1. транспортните връзки до и от дестинацията (включително рент-а-кар);
- 3.2. обществения транспорт в границите на дестинацията;
- 3.3. местата за настаняване;
- 3.4. заведенията за хранене и развлечения;
- 3.5. търговските обекти (молове и пазари);
- 3.6. спортно-развлекателните комплекси;
- 3.7. лечебните заведения;
- 3.8. образователните заведения;
- 3.9. полицейските управления.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ използва вторични източници на информация. ТИЦ събира и каталогизира информация от:

- 1.1. образователни институции;
- 1.2. издателства;
- 1.3. проучвания и анализи на Министерството на туризма (МТ);
- 1.4. проучвания на Националния статистически институт (НСИ);
- 1.5. проучвания на маркетингови и социологически агенции.

IV. Набиране на информация за потребителите и захранване на ЕСТИ

А) Задължителни изисквания:

1. ТИЦ регистрира посещенията в центъра (включително онлайн) в стандартизирана форма:

1.1. регистрира ежедневно информация минимум за: брой посетители; вид контакт (на място, по телефон, по имейл), националност (българин/чужденец - държава

на постоянно местоживееене); цел на пътуването (почивка, бизнес, обучение, посещение при роднини, друго); търсена информация в ТИЦ, похвали, предложения и оплаквания;

1.2. регистрира поне веднъж месечно брой посетители на сайта и рубрики, които са разглеждали (ако има сайт);

1.3. изпраща регистрираната информация до министъра на туризма и до кмета на съответната община в срок до 15-о число на месеца, следващ този, през който е събрана.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ може да регистрира ежедневно информация също за: ползвани услуги в ТИЦ; други по преценка и според нуждите на центъра.

V. Взаимодействие на ТИЦ с външния свят*

А) Задължителни изисквания:

1. Изпраща регулярно новини на останалите ТИЦ от Националната мрежа.

2. Взема участие в ежегодната среща на ТИЦ от Националната мрежа.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Предоставя домакинство за гостуване с презентации на ТИЦ от мрежата.

2. Организира гостуване с презентации на партньорски ТИЦ от мрежата в райони, които имат потенциал за генериране на посетители.

3. Осъществява комуникация с посетителите и туристическата индустрия чрез ежемесечен електронен бюлетин.

* Изискванията на раздел V "Взаимодействие на ТИЦ с външния свят" стават задължителни след получаване на сертификата за ТИЦ.

VI. Насърчаване на отговорен туризъм

А) Задължителни изисквания:

1. Оказва подкрепа на местния бизнес за развитие на устойчив туризъм - промоция на местни продукти и сувенири, използване на екологичен транспорт, участие в екологични инициативи на туристически фирми и др.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Организира ежегодно кампании за социална отговорност на туризма в дестинацията.

2. Разпространява дигляна за отговорно туристическо поведение.

3. Участва в стратегическото планиране на развитието на дестинацията.

Б. Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за функциониране на сезонен ТИЦ

I. Управление

А) Задължителни изисквания:

1. Функционира с правен статут на клон на търговец по ТЗ, на юридическо лице по ЗЮЛНЦ или на общинско предприятие по ЗОС.

2. Разполага с регистрация и разрешителни като търговски обект за извършване на доставки/ продажби чрез издаване на фискална касова бележка.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

II. Предлагани услуги

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ предлага информационни услуги:

1.1. Разполага с минимален информационен пакет за посетители;

1.2. Предлага информационни услуги на място, по телефона и по имейл;

1.3. Информационните услуги, които предлага, отговарят на нуждите на

посетителите;

1.4. Предлага информация онлайн.

2. Сезонният ТИЦ предлага търговски услуги:

2.1. Разполага с щанд/стелаж за продажба на местни сувенири и продукти.

Б) Препоръчителни изисквания: няма

III. Набиране на информация за обезпечаване на услугите в сезонния ТИЦ, източници на информация, съхраняване на информацията

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ използва първични източници на информация. Събира информация от:

1.1. туристи;

1.2. държавни институции;

1.3. общински институции;

1.4. туристически сдружения и организации за управление на туристическите райони по смисъла на ЗТ;

1.5. други ТИЦ;

1.6. отделни туристически фирми.

2. Сезонният ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за туристическите забележителности в туристическата дестинация в електронен вид и на хартия:

2.1. разполага с информация минимум за: музеите, театрите, оперите, читалищата, библиотеките, културния календар, спортно-развлекателните събития, природните и културните забележителности в дестинацията;

2.2. разполага с карти на България, на региона и на населеното място на хартия и/или на дисплей.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ използва вторични източници на информация. Събира и каталогизира информация от:

1.1. образователни институции;

1.2. издателства;

1.3. проучвания и анализи на МТ;

1.4. проучвания на НСИ;

1.5. проучвания на маркетингови и социологически агенции.

IV. Набиране на информация за потребителите и захранване на ЕСТИ

А) Задължителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ регистрира посещенията в центъра (включително онлайн) в стандартизирана форма:

1.1. регистрира ежедневно информация минимум за: брой посетители; вид контакт (на място, по телефон, по имейл), националност (българин/чужденец - държава на постоянно местоживееене); цел на пътуването (почивка, бизнес, обучение, посещение при роднини, друго); търсена информация в ТИЦ, похвали, предложения и оплаквания;

1.2. регистрира поне веднъж месечно брой посетители на сайта и рубрики, които са разглеждали (ако има сайт).

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Сезонният ТИЦ може да регистрира ежедневно информация също за: ползвани услуги в ТИЦ; други, по преценка и според нуждите на центъра.

Приложение № 4 към чл. 24, ал. 2

А. Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за качество

на предоставяните услуги в ТИЦ

I. Отношение на персонала и комуникация с потребителите

I.1. Документи, свързани с обслужването на персонала

А) Задължителни изисквания:

1. В ТИЦ има разписана процедура за обслужване на посетителите.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

I.2. Контакт (взаимодействие) между клиент и обслужващ персонал

А) Задължителни изисквания:

1. В обявеното работно време ТИЦ е отворен и на разположение на посетителите е минимум един служител.

2. Обслужването на посетителите се осъществява от обучени служители.

3. Персоналът е обучен в посрещане на посетители с цел качествено информационно обслужване чрез:

3.1. инициране на разговор чрез поздрав;

3.2. демонстриране на търпение;

3.3. демонстриране на учтивост и предразполагане на посетителите;

3.4. оказване на приоритетно внимание на посетителите пред административна и друга дейност.

4. В присъствие на посетители служителите на ТИЦ не водят лични разговори и не консумират храни и напитки.

5. При контакт по телефона служителите използват задължителни реквизити в комуникацията.

6. При контакт чрез имейл, чат, социална мрежа или сайт служителите използват задължителни реквизити в комуникацията.

7. При запитване, което се отнася за друг регион или област, за което ТИЦ не разполага с информация, посетителят трябва да бъде пренасочен към съответен друг ТИЦ от Националната мрежа или друга компетентна институция.

8. За избягване на обвинения, че ТИЦ работи в полза на определен туристически обект, при запитване на посетителите се предлага набор от сходни продукти, които отговарят на поставените от страна на посетителите изисквания.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

I.3. Изисквания към външния вид на служителите

А) Задължителни изисквания:

1. Всеки служител носи бадж с логото на сертифицирания ТИЦ, име - собствено и фамилно, и длъжност.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Служителите в ТИЦ може да спазват стандарт за облекло или да носят униформа.

I.4. Надеждност на предоставяната информация при контакт

А) Задължителни изисквания:

1. Предоставяната информация е актуална.

2. Предоставяната информация е вярна.

3. Предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична като съдържание с тази в базите данни на ТИЦ.

4. Предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е систематизирана по компоненти на туристическата дестинация и основни туристически и други услуги, предоставяни от средата.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

II. Наличен персонал и изисквания към персонала

II.1. Общи изисквания към персонала

А) Задължителни изисквания:

1. В ТИЦ е налично щатно разписание.

2. В ТИЦ са налични длъжностни характеристики за щатните бройки:

2.1. длъжностните характеристики са в съответствие с нормативната база: Националната класификация на професиите и длъжностите, за образователно ниво и квалификация;

2.2. длъжностните характеристики се актуализират в съответствие с измененията в организацията и технологичните нововъведения.

3. Служителите в ТИЦ, които работят пряко с посетителите, владеят писмено и говоримо английски език.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Минимум един служител в ТИЦ владее друг чужд език.

II.2. Подбор на персонала в ТИЦ

А) Задължителни изисквания:

1. В ТИЦ е налична процедура за подбор и назначаване на персонала.

2. Назначенията се извършват въз основа на подбор на персонала.

3. Компетентностният профил при подбора, например владее на чужди езици, екскурзоводски умения и др., се определя въз основа на идентифициране на основните групи потребители (националност, търсени услуги, туристически продукти, рекреационни дейности и др.) и техните очаквания за информационно обслужване.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

II.3. Обучения и развитие на персонала*

А) Задължителни изисквания:

1. В ТИЦ се провежда въвеждащо обучение за новопостъпващите служители (независимо дали са платени, или доброволци).

2. В ТИЦ се провеждат общи текущи обучения за служителите:

2.1. в ТИЦ се провеждат минимум 2 обучения годишно за запознаване с нови продукти, нови технологии, партньори, представяне на планове за развитие на ТИЦ и опресняване на изискванията по отношение на обслужването на потребителите.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. В ТИЦ се провеждат специализирани текущи обучения за служителите и доброволците.

2. В ТИЦ са предвидени дейности за професионално развитие на персонала.

* Изискванията на раздел II.3. "Обучения и развитие на персонала" стават задължителни след получаването на сертификата за ТИЦ.

III. Управление и обучение на доброволците*

А) Задължителни изисквания:

1. Приеманите за работа в ТИЦ доброволци са обект на подбор в съответствие със задачите, които те ще изпълняват.

2. Набирането на доброволци се осъществява по правилата на процедурите за подбор на персонала. Неприложимите елементи се изключват.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

* Изискванията на раздел III "Управление и обучение на доброволците" стават задължителни след получаването на сертификата за ТИЦ.

IV. Управление на качеството в ТИЦ

А) Задължителни изисквания:

1. Качеството в ТИЦ се управлява.
2. Персоналът в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно чрез оценителна карта в установена форма.
3. Работата с посетителите в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно.
4. Работата с партньорите на ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно.
5. Състоянието на инфраструктурата и оборудването в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно.
6. ТИЦ има книга за похвали и оплаквания и води регистър на оплакванията.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. ТИЦ обобщава резултатите от процедурите по управление на качеството в доклад минимум един път годишно.
2. ТИЦ прилага методиката за бенчмарк анализ и въвежда в дейността си добрите практики на други ТИЦ от Националната мрежа и в чужбина.

Б. Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за качество на предоставяните услуги в сезонен ТИЦ

I. Отношение на персонала и комуникация с потребителите

- I.1. Документи, свързани с обслужването на персонала

А) Задължителни изисквания:

1. В сезонния ТИЦ има разписана процедура за обслужване на посетителите.

Б) Препоръчителни изисквания: няма

- I.2. Контакт (взаимодействие) между клиент и обслужващ персонал

А) Задължителни изисквания:

1. В обявеното работно време сезонният ТИЦ е отворен и на разположение на посетителите е минимум един служител.
2. Обслужването на посетителите се осъществява от обучени служители.
3. Персоналът е обучен в посрещане на посетители с цел качествено информационно обслужване чрез:
 - 3.1. инициране на разговор чрез поздрав;
 - 3.2. демонстриране на търпение;
 - 3.3. демонстриране на учтивост и предразполагане на посетителите;
 - 3.4. оказване на приоритетно внимание на посетителите пред административна и друга дейност.
4. В присъствие на посетители служителите на центъра не водят лични разговори и не консумират храни и напитки.
5. При контакт по телефона служителите използват задължителни реквизити в комуникацията.
6. При контакт чрез имейл, чат, социална мрежа или сайт служителите използват задължителни реквизити в комуникацията.
7. При запитване, което се отнася за друг регион или област, за което центърът не разполага с информация, посетителят трябва да бъде пренасочен към съответен друг ТИЦ от мрежата или друга компетентна институция.
8. За избягване на обвинения, че центърът работи в полза на определен туристически обект, при запитване на посетителите се предлага набор от сходни продукти, които отговарят на изискванията на посетителите.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

- I.3. Изисквания към външния вид на служителите

А) Задължителни изисквания:

1. Всеки служител носи бадж с логото на сертифицирания ТИЦ, име - собствено

и фамилно, и длъжност.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. Служителите в ТИЦ може да спазват стандарт за облекло или да носят униформа.

I.4. Надеждност на предоставяната информация при контакт

А) Задължителни изисквания:

1. Предоставяната информация е актуална.

2. Предоставяната информация е вярна.

3. Предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична като съдържание с тази в базите данни на ТИЦ.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

II. Наличен персонал и изисквания към персонала

II.1. Общи изисквания към персонала

А) Задължителни изисквания:

1. Служителите в ТИЦ, които работят пряко с посетителите, владеят писмено и говоримо английски език.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

II.2. Подбор на персонала в сезонния ТИЦ

А) Задължителни изисквания:

1. Назначенията се извършват въз основа на подбор на персонала.

2. Компетентностният профил при подбора, например владеене на чужди езици, екскурзоводски умения и др., се определя въз основа на идентифициране на основните групи потребители (националност, търсени услуги, туристически продукти, рекреационни дейности и др.) и техните очаквания за информационно обслужване.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

II.3. Обучения и развитие на персонала*

А) Задължителни изисквания:

1. В сезонния ТИЦ се провежда въвеждащо обучение за новопостъпващите служители.

Б) Препоръчителни изисквания:

1. В сезонния ТИЦ се провеждат специализирани текущи обучения за служителите и доброволците.

* Изискванията на раздел II.3. "Обучения и развитие на персонала" стават задължителни след получаването на сертификат за ТИЦ.

III. Управление и обучение на доброволците*

А) Задължителни изисквания:

1. Приеманите за работа в ТИЦ доброволци са обект на подбор в съответствие със задачите, които те ще изпълняват.

2. Набирането на доброволци се осъществява по правилата на процедурите за подбор на персонала. Неприложимите елементи се изключват.

Б) Препоръчителни изисквания: няма.

* Изискванията на раздел III "Управление и обучение на доброволците" стават задължителни след получаването на сертификат за ТИЦ.