

# Certifikační kritéria pro udělení značky „Kvalita z Hlinecka“

## ZÁŽITKY

Včetně přílohy č. 1



## Obsah

<b>Obsah</b> .....	<b>1</b>
<b>1) Základní informace k udělování značky</b> .....	<b>2</b>
a) Cíle a základní principy regionálního značení .....	2
b) Územní působnost značky .....	2
c) Certifikační komise .....	2
d) Proces hodnocení zážitků .....	2
e) Poplatek za udělení a užívání značky .....	3
<b>2) Certifikační kritéria</b> .....	<b>4</b>
a) Kritéria přijatelnosti .....	4
b) Doplnková (bodovaná) kritéria: .....	6
<b>Příloha č. 1 Územní působnost značky „Kvalita z Hlinecka“</b> .....	<b>9</b>

## 1) Základní informace k udělování značky

### a) Cíle a základní principy regionálního značení

Značka „Kvalita z Hlinecka“ garantuje především regionální působnost výrobku nebo regionální exkluzivitu služby a také jejich kvalitu a šetrnost k životnímu prostředí. Cílem udělování značky je podpora a propagace regionálních výrobců, zvyšování kvality regionální produkce, zvyšování pocitu sounáležitosti místních obyvatel s regionem a propagace regionu zejména v oblasti cestovního ruchu.

### Vymezení pojmu zážitek:

„Zážitkem“ se pro účely těchto certifikačních kritérií rozumí služby zejména v cestovním ruchu (mimo stravovacích a ubytovacích služeb) vázané na konkrétní lokalitu nebo aktivitu. Nositelem značky je MAS Hlinecko, z. s. (správce značky).

### b) Územní působnost značky

Žadatel musí mít sídlo nebo provozovnu, kde službu provozuje, v území působnosti značky. Značku „Kvalita z Hlinecka“ mohou získat služby, které jsou poskytovány na území obcí vymezených v Příloze č. 1 tohoto dokumentu.

### c) Certifikační komise

Certifikační komise posuzuje předložené žádosti o přidělení značky zážitkům z oblasti Hlinecka. Předmětem činnosti komise je celkové posouzení přihlášených žádostí podle stanovených kritérií. Komise přiděluje body k jednotlivým kritériím, překládá správci značky výsledky hodnocení a navrhuje v souladu s certifikačními kritérii pro udělení značky zážitek k certifikaci.

Komise navrhuje správci značky způsob řešení sporných případů, navrhuje změny a úpravy pravidel pro udělení značky a certifikačních kritérií. Má možnost vyžádat si od žadatele doplňující informace a dokumenty k přihlášeným zážitkům.

Certifikační komise bude složena celkem z 9-ti členů: 3 odborní zástupci (např. z NPÚ, CHKO, zástupce turistické destinace, jiný odborník...) a dále 3 zástupci výrobců a poskytovatelů služeb a 3 zástupce MAS Hlinecko, z. s.

### d) Proces hodnocení zážitků

Přihlášku žadatel předkládá pověřené kanceláři správce značky (MAS Hlinecko, z. s. Komenského 187, 539 01 Hlinsko).

Při žádosti o certifikaci žadatel dokládá:

- vyplněnou žádost o udělení značky,
- kopii oprávnění (živnostenský list, výpis z rejstříku nebo jiné oprávnění k vykonávané činnosti),
- čestná prohlášení a další dokumentaci, která je požadována a dokládá splnění certifikačních kritérií,
- další dokumentaci případně vyžádanou správcem značky nebo certifikační komisí.

Přijímající kancelář ověří formální správnost a úplnost vyplnění žádosti o udělení značky a doložení potřebných dokumentů. Každá žádost je zaregistrována, v případě neúplnosti, chyb nebo zjištěných nepravdivých údajů bude žadatel vyzván k odstranění nedostatků. Dokumentace se vrací pouze na vyžádání.

Žádost pro certifikování zážitku podává žadatel dle zveřejněných termínů správce značky. Vyhlášení příjmu žádostí probíhá nejméně 1x - 2x ročně. Každá žádost je posouzena certifikační komisí (viz certifikační kritéria). Komise provádí hodnocení zážitku na základě informací z žádosti, individuálním posouzením a v souladu s certifikačními kritérii. Po společné diskusi je dosažená bodová hodnota u jednotlivých kritérií zaznamenána do tabulky certifikačního protokolu. Na základě tohoto hodnocení předává zástupce hodnotící komise správci značky návrh na udělení certifikátů.

Certifikační komise si vyhrazuje právo zamítnout udělení značky službě, která je v rozporu s cílem značky, odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému cítění nebo by mohla jakkoli poškodit dobré jméno značky.

Po schválení žádosti certifikační komisí bude dané službě udělen certifikát, který opravňuje k užívání značky „Kvalita z Hlinecka“ na dobu 2 let při dodržení všech kritérií daných pro získání certifikátu. Při vydání certifikátu uzavře MAS Hlinecko, z. s. s držitelem certifikátu smlouvu o užívání značky. Po uplynutí období platnosti certifikátu je možno podat žádost o obnovu značky, která se uděluje na další 2 roky.

Subjekty, jejichž zážitky získají certifikát, mají právo tyto zážitky označovat regionální značkou podle grafického manuálu, který obdrží od správce značky.

#### **e) Poplatek za udělení a užívání značky**

##### **Poplatek za udělení značky:**

Za udělení značky pro zážitky zaplatí žadatel poplatek ve výši 1 000,- Kč. Poplatek je určen na pokrytí nákladů spojených s vyřizováním a posuzováním žádosti a udělením značky a části nákladů na propagaci značky. Hradí se při předání certifikátu a podpisu smlouvy a je příjmem MAS Hlinecko, z. s.

Pokud je žadatel již držitelem certifikátu pro jiný produkt (výrobek, službu, zážitek) a žádá o nový certifikát (pro jiný svůj produkt nebo před uplynutím platnosti certifikátu), je poplatek nulový.

##### **Poplatek za užívání značky:**

Pro částečné pokrytí nákladů na propagaci a prezentaci značky hradí její uživatelé poplatek za užívání značky na dva roky v následující výši:

- drobní živnostníci (OSVČ), zemědělci bez zaměstnanců a neziskové organizace: 500,- Kč
- firmy s méně než 10 zaměstnanci: 1 000,- Kč
- firmy s 10 a více zaměstnanci: 2 000,- Kč

Poplatky jsou hrazeny *hotově nebo převodem na účet MAS Hlinecko, z. s. 3238459309/0800* při předání certifikátu a v dalších letech při prodloužení užívání značky vždy v plné výši k datu 31. března, bez ohledu na datum vystavení certifikátu. Pro stanovení výše poplatku je rozhodující počet zaměstnanců k tomuto datu. Poplatek je příjmem MAS Hlinecko, o. s.

## 2) Certifikační kritéria

### a) Kritéria přijatelnosti

Kritéria přijatelnosti k udělení značky pro výrobce a poskytovatele služeb jsou povinná kritéria, bez jejichž splnění nebude výrobcí a poskytovateli služeb certifikát udělen.

	Kritéria přijatelnosti	Způsob ověření
1)	<b>Místní příslušnost</b> Žadatel má provozovnu, popř. trvalé bydliště nebo sídlo na území značky „Kvalita z Hlinecka“ (viz Příloha č. 1).	<i>předložení dokladů (výpis ze živnostenského rejstříku, občanský průkaz, doklad o právní subjektivitě neziskové organizace)</i>
2)	<b>Kvalifikace pro poskytování hodnocených zážitků</b> Žadatel musí mít platný živnostenský list pro daný předmět podnikání, v odůvodněných případech musí být hodnocené činnosti v souladu s posláním žadatele.	<i>předložení kopie příslušného dokladu (živnostenský list, výpis z obchodního nebo jiného rejstříku, případně další podpůrné dokumenty)</i>
3)	<b>Bezdlužnost</b> Žadatel o značku deklaruje, že na jeho firmu není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění a není proti němu vedeno řízení ze strany České obchodní inspekce.	<i>čestné prohlášení žadatele (Příloha č. 2 žádosti)</i>
4)	<b>Zaručení kvality zážitků</b> Podle konkrétního typu zážitku komise hodnotí kvalitu z pohledu návštěvníka, zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celkový dojem (dostupnost, přehlednost, upravenost, čistota), včetně sociálního zařízení a nejbližšího okolí</li> <li>• Chování a upravenost personálu</li> <li>• Srozumitelnost výkladu nebo instruktáže</li> </ul> Vstřícnost pro zahraniční hosty: Personál je schopen komunikovat alespoň v jednom cizím jazyce (angličtina, němčina), případně jsou k dispozici informace o obsahu a průběhu programu v angličtině nebo němčině.	<i>kontrola komise na místě</i>
5)	<b>Šetrnost k životnímu prostředí</b> Zážitek nesmí v přípravné ani realizační fázi negativně ovlivňovat životní prostředí, zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pro návštěvníky je vytvořeno takové prostředí, aby svou účastí na zážitku nezatěžovali nadměrně životní prostředí (tj. odpadkové nádoby, toalety, parkovací místa, atd.)</li> </ul> Je-li součástí zážitku pohyb návštěvníků ve volné přírodě, je žadatel povinen návštěvníky vhodným způsobem informovat o zásadách chování, které minimalizuje negativní dopady na přírodu.	<i>čestné prohlášení žadatele (Příloha č. 3 žádosti), kontrola komise na místě</i>

6)	<p><b>Zaručení bezpečnosti poskytovaných zážitků</b> Zajištění bezpečnosti účastníka a personálu programu. Žadatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy pro provozovanou službu, má proškolený a kvalifikovaný personál, používá certifikovaný materiál a zajišťuje bezpečnost účastníka a personálu provozované služby.</p>	<p><i>čestné prohlášení (Příloha č. 4 žádosti), předložení relevantních povolení, ohlášení, záznamů o realizovaných školeních, výsledků kontrol a dalších podpůrných dokumentů</i></p>
7)	<p><b>Tradice provozovatele</b> Žadatel musí prokázat, že certifikovaný zážitek provozuje doložitelným způsobem minimálně 2 roky.</p>	<p><i>předložení relevantních dokladů</i></p>
8)	<p><b>Jedinečnost poskytované služby, výjimečnost zážitku</b> Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu k území Hlinecka a v péči věnované vytváření prostředí pro návštěvníky.</p>	<p><i>popis v žádosti a posouzení komise podle popisu zážitku</i></p>
9)	<p><b>Intenzita zážitku</b> Podle konkrétního typu zážitku je nutno naplnit alespoň jedno z následujících kritérií:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Návštěvník získává zážitky aktivním zapojením do různých činností (možnost něco vlastním přičiněním vyrobit, vyzkoušet, osahat, prožít).</li> <li>• Zážitek má formu nové zkušenosti (např. překonání osobní výkonnostní hranice nebo psychologické bariéry) s potenciálem přenosu do jiných životních situací.</li> <li>• Zážitek podporuje rozvoj kreativity, týmové spolupráce, komunikativních dovedností, sociálního citění a dalších vlastností potřebných v každodenním životě.</li> </ul>	<p><i>popis v žádosti a kontrola certifikační komise na místě</i></p>
10)	<p><b>Zpětná vazba</b> Tam, kde je to relevantní, je součástí zážitku závěrečná komunikace s návštěvníkem, optimálně formou osobního rozhovoru, popř. písemnou formou, během níž má návštěvník možnost si uvědomit a vyjádřit, co prožil a čím jej konkrétní zážitek obohatil.</p>	<p><i>popis v žádosti a kontrola certifikační komise na místě</i></p>
11)	<p><b>Poskytování informací o regionu a značce „Kvalita z Hlinecka“</b> Návštěvníkovi jsou vhodným způsobem zprostředkovány informace (např. zapůjčením složky s aktuálními informacemi v tištěné podobě):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• o značce „Kvalita z Hlinecka“ a o projektu regionálního značení</li> <li>• o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti,...)</li> <li>• o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických,</li> </ul>	<p><i>popis v žádosti a kontrola certifikační komise na místě</i></p>

	cyklistických a lyžařských trasách)	
12)	<p><b>Spolupráce a partnerství</b> Žadatel je povinen prokázat se spoluprací se subjekty na území Hlinecka, příp. s držiteli značky „Kvalita z Hlinecka“. Spolupráce by měla spočívat např. na společném prodeji produktů/výrobků, tvoření malých sítí prodejců, propojování a doplňování služeb, dodávání lokálních produktů a výrobků do stravovacích zařízení, společné propagaci, zprostředkování informací pro klienty o jiných producentech/výrobciích a poskytovatelích služeb resp. pořadatelích akcí se značkou „Kvalita z Hlinecka“.</p>	<p><i>popis dosavadní spolupráce se subjekty na území Hlinecka (veřejná správa, neziskové organizace, podnikatelské subjekty, MAS Hlinecko, z.s. apod.) v žádosti o udělení značky, v případě žádosti o prodloužení certifikátu podrobný popis spolupráce za dobu platnosti certifikátu (s kým probíhala, čeho se týkala, jaké jsou plány na další spolupráci...)</i></p>

### b) Doplnková (bodovaná) kritéria:

Celkový počet bodů, které může žadatel získat za splnění nepovinných kritérií, je **18 bodů**. Minimum pro udělení značky:

- celoroční a sezónní zážitky: minimálně 50% z celkového počtu, tzn. **min. 9 bodů** (včetně bonusu)
- časově omezené zážitky: **min. 6 bodů** (včetně bonusu)

	Specifikace kritérií	Body	Způsob ověření
1)	<b>Žadatel zaměstnává alespoň jednu osobu s trvalým pobytem v území</b> značky „Kvalita z Hlinecka (viz Příloha č. 1), a to na dobu minimálně 6 měsíců/ročně a v rozsahu minimálně 0,5 úvazku	<b>1</b>	<i>kopie příslušných dokumentů</i>
2)	Zážitek je provozován <b>celoročně</b>	<b>1</b>	<i>kontrola certifikační komise na místě</i>
3)	<b>Funkční navigační systém</b> k zážitku (cedule, směrovky)	<b>1</b>	<i>kontrola certifikační komise na místě</i>
4)	<b>Zázemí pro návštěvníky</b> (občerstvení, úschovna kol apod.)	<b>1</b>	<i>kontrola certifikační komise na místě</i>
5)	<b>Ucelená webová prezentace zážitku</b> , popřípadě i dalších aktivit žadatele, včetně přehledně uspořádaných informací o dalších možnostech trávení volného času a okolních turistických atraktivitách (může být řešeno pro-linky na jiné kvalitní webové prezentace)	<b>1</b>	<i>posouzení komise (na základě webových adres uvedených v popisu žádosti)</i>
6)	<b>Nabídka pro široké spektrum návštěvníků</b> (rodiny s dětmi, dětské skupiny, senioři, případně i specifické	<b>1</b>	<i>popis v žádosti a kontrola</i>

	skupiny)		<i>certifikační komise na místě</i>
7)	<b>Spolupráce v rámci regionu</b> – zážitek je propojen s dalšími aktivitami a akcemi	<b>1</b>	<i>popis dosavadní spolupráce v žádosti</i>
8)	<b>Podpora značených produktů a služeb „Kvalita z Hlinecka“</b> * – provozovatel prodává minimálně 3 druhy produktů (výrobků) a nabízí informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních se značkou „Kvalita z Hlinecka“	<b>1</b>	<i>popis dosavadní spolupráce v žádosti</i>
9)	<b>Sídlo firmy</b> v regionu	<b>1</b>	<i>předložení kopie živnostenského listu, výpisu z rejstříku firem</i>
10)	<b>Ocenění nabízených služeb</b> – získání speciálního ocenění v oboru	<b>1</b>	<i>kopie ocenění/certifikátů</i>
11)	<b>Zařízení/služba prokazatelně přispívá k ekologii a ochraně okolní přírody</b> – např. využívání obnovitelných zdrojů energií, recyklovaných materiálů, dlouhodobá (min. 3 roky), podpora obnovy okolní přírody a krajiny	<b>1</b>	<i>posouzení komise podle popisu provozovatele služby v žádosti</i>
12)	<b>Zapojení místního obyvatelstva</b> (z území značky „Kvalita z Hlinecka“) <ul style="list-style-type: none"> <li>• zapojení organizovaných skupin nebo jednotlivců z regionu při poskytování zážitku (do programu akce) – prezentace komunity v programu</li> <li>• prezentace místních obyvatel a tradic nekomerčním způsobem (např. vaření a ochutnávky tradičních jídel apod.)</li> <li>• zapojení místních obyvatel přímo do přípravy a organizace zážitku</li> </ul>	<b>1-3</b>	<i>posouzení certifikační komise podle popisu zapojení místního obyvatelstva v žádosti</i>
13)	<b>Zážitek podporuje rozvoj spolupráce s/se:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• místními a regionálními subjekty (1 bod)</li> <li>• subjekty na území ČR (2 body)</li> <li>• zahraničními subjekty (3 body)</li> </ul>	<b>1-3</b>	<i>popis dosavadní spolupráce v žádosti</i>
14)	<b>BONUS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• výjimečnost zážitku, kvalita poskytovaných služeb, či další doplňkové služby, které poskytovatel nabízí a vedou ke zkvalitnění a zpříjemnění zážitku pro návštěvníka</li> <li>• tradice – provozovatel nebo zážitek jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (historické místo, budova, tradiční vzhled, tradice podnikáním v regionu, aktivita spojená s uchováním a ukázkou tradic)</li> <li>• samostatný prostor pro poskytování informací o značce (např. samostatný informační stánek)</li> </ul>	<b>1-5</b>	<i>popis v žádosti, posouzení komise na místě, dále podle podkladů dodaných žadatelem, webu provozovatele, případně dalších podkladů</i>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• prodejní místo certifikovaných výrobků, které splní všechny náležitosti včetně poskytování informací o značce</li></ul>		
--	---	--	--

\* Při první certifikaci budou komisi sděleny plánované produkty (výrobky) a informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních se značkou „Kvalita z Hlinecka“, se kterými navážete spolupráci do 1 roku od certifikace (udělení značky).

#### **Kontaktní osoby:**

##### **Koordinátor značky „Kvalita z Hlinecka“**

Mgr. Jan Holeček; holecek@mashlinecko.cz; +420 608 231 955  
kancelář MAS Hlinecko, z.s.: Komenského 187, 539 01 Hlinsko

##### **Administrátorka značky „Kvalita z Hlinecka“**

Bc. Hana Rouhová, DiS.; rouhova@mashlinecko.cz +420 728 728 072  
kancelář MAS Hlinecko, z.s.: Komenského 187, 539 01 Hlinsko

## Příloha č. 1 Územní působnost značky „Kvalita z Hlinecka“



Obec Dědová	Obec Raná
Město Hlinsko	Obec Tisovec
Obec Holetín	Městys Trhová Kamenice
Obec Jeníkov	Městys Včelákov
Obec Kladno	Obec Vítanov
Obec Krouna	Obec Vojtěchov
Obec Mrákotín	Obec Vortová
Obec Mířetice	Obec Všerádov
Obec Otradov	Obec Vysočina
Obec Pokřikov	