

**Certifikační kritéria pro značku
„OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“
UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ SLUŽBY**

A. Kritéria pro poskytovatele služeb:

1) Kvalifikace pro poskytování ubytovacích/stravovacích služeb

Žadatel musí mít platné oprávnění pro daný předmět podnikání (ubytovací/stravovací služby). Budova musí být zkolaudována jako ubytovací zařízení (vyjma ubytování v soukromí), respektive stravovací zařízení. Provozování zařízení musí být nahlášeno na příslušný živnostenský odbor (vyjma ubytování v soukromí).

Způsob ověření: Posouzení Certifikační komise na základě předloženého výpisu z obchodního nebo živnostenského rejstříku, kopie kolaudačního rozhodnutí apod.

2) Bezdlužnost

Žadatel o značku deklaruje, že na jeho firmu není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění, řádně platí místní poplatky (v případě ubytovacího zařízení) a není proti němu vedeno správní řízení týkající se poskytování služby, která je předmětem certifikace.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, v případě ubytovacího zařízení doklady o registraci k místnímu poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt a jeho úhradách.

B. Kritéria pro službu:

1) Regionální příslušnost: OPAVSKÉ SLEZSKO

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území značky OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt® – viz Zásady pro udělování a užívání značky OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®.

Způsob ověření: adresa zařízení

Budova ubytovacího/stravovacího zařízení nesmí zásadním způsobem narušovat krajinný ráz, resp. architektonický ráz obce.

Způsob ověření: posouzení Certifikační komise

Ubytovací / stravovací zařízení má na svých webových stránkách informace o místních zajímavostech a turistické nabídce – možno řešit prolinky na kvalitní externí zdroje.

Způsob ověření: posouzení Certifikační komise

2) Zaručení kvality poskytované služby

a) Základní kvalita:

Žadatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy pro daný provoz (hygienické a technické normy, bezpečnost práce apod.).

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, předložení základních dokumentů prokazujících bezproblémový provoz (například: kvalita pitné vody, zpracování odpadních vod, kontrola požární knihy, revize elektro – kabely, revize elektrických a plynových spotřebičů)

b) Kvalita ubytovacího zařízení z hlediska spokojenosti zákazníka – hodnocení Certifikační komise:

Komise posuzuje:

- celkový dojem z ubytovacího/stravovacího zařízení vč. nejbližšího okolí
- čistotu a upravenost v zařízení, funkčnost vybavení
- chování a upravenost personálu
- zda odpovídá deklarovaný standard/kategorie zařízení skutečné nabídce a nedochází ke klamání zákazníka
- zda má zařízení jasně stanovenou provozní dobu (musí být uvedena na webu zařízení a bude uvedena ve webové prezentaci zařízení na www.regionalni-znacky.cz)

Způsob ověření: posouzení Certifikační komise na místě (z hlediska spokojenosti zákazníka) dle vybraných interních parametrů

3) Šetrnost k přírodě**Kritéria povinná pro ubytovací i stravovací zařízení:**

Žadatel při své podnikatelské činnosti nepoškozuje životní prostředí ani jeho složky nad míru stanovenou platnými právními předpisy¹ a podle svých technických a finančních možností dodržuje (nebo bude v případě udělení certifikátu dodržovat) tyto zásady šetrnosti vůči životnímu prostředí:

- šetrné nakládání s vodou
- šetrné nakládání s energií
- minimalizace vzniku odpadů, třídění odpadů (zejména papír, plasty, sklo a nebezpečný odpad, případně kompost)
- materiál, suroviny – preference znovu využitelných, recyklovatelných a recyklovaných materiálů (i pro obaly), užívání místních surovin, minimalizace nakládání s nebezpečnými látkami (toxické, hořlavé, rakovinotvorné apod.) a jejich řádné zneškodňování
- etické zacházení se zvířaty (kde je to relevantní)
- nekuřácké prostory: všechny společně užívané vnitřní prostory musí být nekuřácké (případně mohou být vymezeny stavebně oddělené kuřácké prostory).

Splnění certifikačních kritérií deklaruje žadatel vyplněním žádosti o udělení značky.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele; Certifikační komise posoudí plnění zásad, případně si vyžádá hodnocení anonymně vyslaného hodnotitele(ů), který provede ověření údajů přímo v provozu, v místě poskytování služby

4) Jedinečnost poskytované služby:

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu k regionu a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty:

I) Povinná kritéria:

a) poskytování informací o regionu a o značce „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“:
v ubytovacím/stravovacím zařízení jsou trvale k dispozici **k zapůjčení materiály** s aktuálními informacemi v tištěné podobě, v přiměřeném počtu vzhledem ke kapacitě zařízení:

¹ Zejména zákony: 114/1992 Sb. (zákon o ochraně přírody a krajiny), 254/2001 Sb. (vodní zákon), 541/2020 Sb. (zákon o odpadech), 86/2002 Sb. (zákon o ochraně ovzduší), 289/1995 Sb. (lesní zákon), 334/1992 Sb. (zákon České národní rady o ochraně zemědělského půdního fondu), 224/2015 Sb. (zákon o prevenci závažných havárií), 477/2001 Sb. (zákon o obalech), 258/2000 Sb. (zákon o ochraně veřejného zdraví), 350/2011 Sb. (chemický zákon)

- o značce „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“ a o projektu regionálního značení
- o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti)
- o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)
- o veřejné dopravě (jízdní řády, Internet, ...)

Způsob ověření: kontrola komise na místě

b) nabízené pokrmy:

- stravovací zařízení musí stále nabízet min. **3 regionální pokrmy / nápoje** nebo **pokrmy nebo nápoje připravené převážně z místních surovin** (tj. s původem do 50 km od místa provozovny), které budou uvedeny trvale v jídelním lístku v samostatné sekci či jinak viditelně označeny. Nabídka může být obměňována dle potřeby, při dodržení minimálního počtu 3 jídel / nápojů.
- ubytovací zařízení, které poskytuje stravování pouze pro své hosty (tj. nikoli veřejná restaurace), musí alespoň **1 den v týdnu nabízet regionální pokrmy** (netýká se zařízení, která poskytují pouze snídaně).

Způsob ověření: předložení jídelního lístku k žádosti, kontrola Certifikační komise na místě.

c) další kvality nabízené služby:

- orientace na konkrétní cílové skupiny
- nadstandardní vybavení a doplňkové služby
- doprovodné aktivity
- podpora místních produktů
- jiné certifikáty a ocenění

Způsob ověření: předložení dokumentace popisovaných služeb a vybavení, v případě podpory místních produktů doložení faktur o nákupu.

II) Nepovinná kritéria – nutno získat alespoň 10 bodů (v případě zařízení, která poskytují ubytovací a stravovací služby, nebo pouze stravovací služby), **nebo 6 bodů** (v případě zařízení, která poskytují pouze ubytovací služby) **z 20 možných za splnění následujících 14 kritérií:**

- odpovědnost za majetek a zdraví hostů: provozovatel má uzavřeno pojištění majetku a zdraví hostů.

Způsob ověření: předložení kopie pojistné smlouvy.

(splnění kritéria = 1 bod)

- informace na webových stránkách:

- ubytovací zařízení: provozovatel má na svých webových stránkách dobře dostupné a přehledně uspořádané informace o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách), o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti, atp.) – může být řešeno prolinky na jiné kvalitní webové stránky (např. regionu – OPAVSKÉ SLEZSKO, provozovatelů turistických cílů, apod.).

- stravovací zařízení: provozovatel má kvalitní a aktuální vlastní webové stránky věnované stravovacímu zařízení a jeho okolí.

Způsob ověření: posouzení komise (na základě webových adres uvedených v žádosti).

(splnění kritéria = 1 bod)

- pokrmy z místních produktů: zařízení využívá k přípravě pokrmů suroviny z území OPAVSKÉ SLEZSKO, které odebírá od stálých dodavatelů.

Způsob ověření: předložení seznamu stálých dodavatelů, podložený smluvním vztahem nebo fakturací.

(splnění kritéria = 1-2 bod)

- tradice: body budou uděleny, jestliže provozovatel nebo služba jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (historická budova nebo tradiční vzhled interiéru/exteriéru, rodinná tradice s podnikáním v ubytovacích službách v regionu, atd.).

Způsob ověření: posouzení komise s přihlédnutím k dodaným podkladům (např. fotografie, kroniky, články apod.), které dokládají historii nebo tradici.

(splnění kritéria = 1-2 body)

- doprovodné aktivity: provozovatel služby pořádá a nabízí hostům nebo i veřejnosti vlastní doprovodné programy a aktivity nebo akce zaměřené na poznávání regionu (průvodcovské služby, kulturní, společenské či sportovní akce, výlety a doprovody, atd.); nabídku má uvedenou na vlastním webu.

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu aktivit.

(splnění kritéria = 1 bod)

- podpora značených produktů „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt[®]“: provozovatel služby odebírá (např. nápoje), prodává (na recepci, apod.) nebo jiným způsobem soustavně propaguje min. 3 druhy produktů se značkou „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt[®]“; nabídku má uvedenou na vlastním webu.

Způsob ověření: popis/seznam, jaké výrobky jsou odebírány/prodávány.¹

(splnění kritéria = 2 body)

- sídlo firmy v regionu (viz příložená mapa):

Způsob ověření: živnostenský list nebo výpis z obchodního rejstříku.

(splnění kritéria = 1 bod)

- podpora rozvoje regionu/obce: provozovatel služby podporuje dlouhodobě (finančně, materiálně nebo jinak) rozvoj regionu nebo obce (např. sponzoring, organizační podpora místních akcí, oprav místních komunikací, atp.).

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu podpory.

(splnění kritéria = 1 bod)

- ocenění služby (dobrá reprezentace regionu): služba získala speciální ocenění v oboru.

Způsob ověření: kopii ocenění.

(splnění kritéria = 1 bod)

- zařízení přispívá dalším způsobem k ochraně okolní přírody a životního prostředí: např. užívá solární, vodní a větrnou energii (min. 25%), vaří pro hosty z biopotraviny (min. 25%), má zpracován environmentální / energetický audit, budova v nízkoenergetickém nebo pasivním standardu, atp..

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu provozovatele služby.

(splnění kritéria = 1 bod)

- prostředí pro rodiny s dětmi: v ubytovacím/stravovacím zařízení nebo v jeho bezprostřední blízkosti je k dispozici dětský koutek nebo hřiště, vybavení jídelny a pokojů (mimo dětských židliček ke stolu) – např. dětské přebývací nábytek, přebalovací pulty atp.

Způsob ověření: posouzení komise na místě.

¹ Rozhodne-li se žadatel pro odběr výrobků teprve při podání žádosti, je možno body udělit s podmínkou kontroly po určité době (např. 2 měsíce).

(splnění kritéria = 1 bod)

- bezbariérové prostředí: zařízení je upraveno bezbariérově (tj. služby mohou bez omezení využívat osoby na invalidním vozíku).

Způsob ověření: posouzení komise na místě.

(splnění kritéria = 1 bod)

- certifikáty: zařízení získalo certifikát/y potvrzující jeho kvality (např. Ekologicky šetrná služba, Baby Friendly, Cyklisté vítáni, Přátelské místo, atd.)

Způsob ověření: kopie certifikátu.

(splnění kritéria = 1 bod za každý uznaný certifikát)

- **bonus**: TOTO BODOVÉ OHODNOCENÍ UDĚLUJE CERTIFIKAČNÍ KOMISE, hodnotí se výjimečnost zařízení (v rámci dané kategorie), kvalita poskytovaných služeb, webová prezentace či další doplňkové služby, které poskytovatel nabízí a vedou ke zkvalitnění a zpříjemnění pobytu zákazníka v jeho zařízení

Způsob ověření: posouzení komise na místě, dále podle podkladů dodaných žadatelem, webu provozovatele, případně dalších podkladů

(splnění kritéria = 1 – 5 bodů)

Značka může být udělena, pokud jsou splněna všechna povinná kritéria a minimálně deset kritérií (u zařízení poskytujících stravovací, nebo ubytovací i stravovací služby) nebo minimálně šest kritérií (u zařízení poskytujících pouze ubytovací služby).

Certifikační komise má právo zamítnout udělení značky službě, která je v rozporu s cílem značky a odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému cítění nebo by mohla jinak poškodit dobré jméno značky, koordinátora značky „OPAVSKÉ SLEZSKO regionální produkt®“ nebo Asociace regionálních značek.