

Certifikační kritéria pro značku „POOHŘÍ regionální produkt®“

UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ SLUŽBY

A. Kritéria pro poskytovatele služeb:

1) Kvalifikace pro poskytování ubytovacích/stravovacích služeb

Žadatel musí mít platný živnostenský list 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: předložení kopie ŽL, popřípadě kolaudačního rozhodnutí.

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 za ubytování obecnímu úřadu (v případě ubytovacího zařízení) a není proti němu vedeno řízení ze strany státních dozorců orgánů.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, v případě ubytovacího zařízení doklady o placení rekreačních poplatků.

B. Kritéria pro službu:

1) Regionální příslušnost: POOHŘÍ

Ubytovací/stravovací zařízení se musí **nacházet na území Poohří** – přesné vymezení viz Příloha 1.1. Zásad pro udělování a užívání značky „POOHŘÍ regionální produkt®“.

Způsob ověření: adresa zařízení.

Budova ubytovacího/stravovacího zařízení nesmí **zásadním způsobem** narušovat krajinný ráz v okolí, resp. architektonický ráz v intravilánu.

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 (např. 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 komisí:

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 (propagace versus realita)
- zda má zařízení jasně stanovenou provozní dobu (musí být uvedena na webu zařízení a bude uvedena ve webové prezentaci zařízení na www.regionální-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 budoucnu dodržovat) zásady šetrnosti vůči životnímu prostředí:

- šetrné nakládání s vodou
- šetrné nakládání s energií
- odpady – minimalizace odpadů a obalů, 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)

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele a posouzení Certifikační komisí.

4) Jedinečnost poskytované služby:

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

l) Povinná kritéria:

a) poskytování informací o regionu a o značce „POOHŘÍ regionální produkt®“:

Pro hosty jsou trvale k dispozici informace o značce „POOHŘÍ regionální produkt®“ a turistické destinaci Poohří

V ubytovacím zařízení jsou trvale a v přiměřeném počtu vzhledem ke kapacitě zařízení k dispozici k zapůjčení složky s aktuálními informacemi v tištěné podobě (např. v šanonech):

- o **okolních turistických atraktivitách** (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti)
- o **možnostech trávení volného času** (např. o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)
- o **možnostech veřejné dopravy**.

Způsob ověření: kontrola komise na místě.

b) regionální pokrmy:

- stravovací zařízení: musí mít trvale v jídelním lístku/nabídce minimálně 3 pokrmy tradiční české kuchyně² nebo 1 regionální pokrm. Nabídka může být obměňována dle potřeby a sezóny při dodržení stanoveného minimálního počtu.
- ubytovací zařízení: nabízí-li teplá jídla pro své hosty (např. formou polopenze, nikoli jako veřejná restaurace), musí alespoň 3 dny v týdnu nabízet 1 pokrm tradiční české kuchyně nebo 1 regionální pokrm.

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

¹ Zejména zákony: 114/1992 Sb. (zákon o ochraně přírody a krajiny), 254/2001 Sb. (vodní zákon), 185/2001 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), 353/1999 Sb. (zákon o prevenci závažných havárií), 477/2001 Sb. (zákon o obalech), 258/2000 Sb. (zákon o ochraně veřejného zdraví), 356/2003 Sb. (zákon o chemických látkách a chemických přípravcích).

² To, zda konkrétní pokrm patří do „tradiční české kuchyně“, posuzuje Certifikační komise. Základním hlediskem jsou použité suroviny, které by měly být v převážně většině běžně produkované v České republice, receptura a název pokrmu.

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 atrakcích (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti, atp.) – může být řešeno prolinky na jiné kvalitní webové stránky (např. regionu – Pooohří, 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)

- pokrm z místních produktů: zařízení využívá k přípravě pokrmů suroviny z území Pooohří, 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 „POOHŘÍ regionální produkt®“: provozovatel služby odebírá (např. nápoje), prodává (na recepci, apod.) nebo jiným způsobem soustavně propaguje min. 3 druhy produktů se značkou „POOHŘÍ 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)

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).

- 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 biopotravin (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 přístroje, nábytek, přebalovací pulty atp.

Způsob ověření: posouzení komise na místě.

(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)

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 „POOHŘÍ regionální produkt®“ nebo ARZ.