

Zpráva o činnosti Regionálního turistického a informačního centra, o.p.s. v Kostelci nad Orlicí

Rok 2021

RTIC, o.p.s. v roce 2021 poskytovalo služby v souladu se zakládací smlouvou a statutem společnosti, kdy nejdůležitějším a nejčastějším obsahem činnosti je poskytování poradenství návštěvníkům regionu i občanům města. Požadovány jsou zejména informace zaměřené na turistické cíle, dopravní spojení, kulturní a společenské události, orientaci v lokalitě a kontakty na instituce a lékaře. Komunikace probíhá osobně, telefonicky a často také prostřednictvím emailu a sociální sítě Facebook. K dalším činnostem patří poskytování kancelářských služeb (kopírování, skenování, tisk), přístupu k internetu a prodej suvenýrů, publikací, pohlednic apod.

Určitá specifika pro činnost IC přinesla v roce 2021 vládní opatření související s bojem proti pandemii Covid 19, jejichž součástí bylo opakované uzavření provozovny IC, tentokrát od ledna do května 2021. I v letních měsících, kdy otevřeno být mohlo, byly opět zaznamenány snížené počty návštěvníků, což, dle informací z profesních organizací, bylo způsobeno obecně sníženým zájmem o cestovní ruch a obavami některých občanů. V roce 2021 bylo zaevidováno téměř 5000 návštěvníků (cca 5000 v roce 2020, 7000 v roce 2019).

K dalším dopadům pandemie a daných opatření patří náklady na ochranné pomůcky pro návštěvníky a testy pro personál, zrušení akce Otevírání cyklosezony či množství vyostřených situací, kdy návštěvníci odmítali respektovat povinná opatření (roušky, rozestupy, dezinfekce) či považovali za nezbytné hlasitě se vymezovat se vůči nařízeným opatřením.

Z důvodu pandemie bylo pro rok 2021 upuštěno od investování do placené propagace města a regionu, současně byla rozšířena nabídka pro návštěvníky v podobě nové pohlednice (Vodácká řeka Orlice + pexeso), suvenýry (magnety, svíčky). Byla rekonstruována tabule Vodácké řeky Orlice u splavu a zahájeny přípravy na rekonstrukci a obnovu velkých informačních tabulí na náměstí a u cyklostezky s tím, že k obnově dojde i na dalších místech v okolí města. Po celou dobu uzavření provozovny také pracovníci komunikovali s veřejností prostřednictvím telefonu, sociálních sítí a elektronickou poštou.

Personální zajištění a provoz IC

Provozní doba zůstává celoročně rozšířena na devět hodin denně ve všední dny, v období letních prázdnin pak také v sobotu v dopoledních hodinách. Provoz zajišťují pracovníci na 0,6 úvazku, pracovníci na DPP v rozsahu 25 hodin měsíčně a prostřednictvím spolupráce s UP RK vykrývá potřebné pomocná pracovníci - 1,0 úvazku.

Kvalita služeb, členství, certifikace:

V roce 2021 RTIC navázalo na předchozí rok také v oblasti zvyšování kvality služeb a dodržování standardů kvality služeb, nadále je držitelem certifikačního stupně třídy B v rámci certifikačního procesu Asociace turistických a informačních center České republiky. V průběhu letních prázdnin probíhala opět celostátní anketa Oblíbené informační centrum roku 2021. RTIC, o.p.s. se v této anketě, v rámci Královéhradeckého kraje, umístilo na pátém místě, ale o anketu byl v daném roce znatelně nižší zájem a svoji roli sehrálo i snížení počtu návštěvníků a téměř nulové PR ankety. (V předchozích letech RTIC, o.p.s. v anketě dvakrát zvítězilo, jednou bylo třetí.). Anketu pořádala Asociace turistických a informačních center ve spolupráci s redakcí časopisu Kam po Česku.

RTIC je nadále členem Asociace turistických a informačních center a také Destinační společnosti Orlického hory a Podorlicko. Členství v obou organizacích by mělo přinést efektivnější spolupráci s dalšími městy, institucemi a informačními centry napříč republikou, dostupné profesní vzdělávání pracovníků IC a v neposlední řadě také určitou prestiž pro organizaci samotnou.

Zpracovala dne 27. 1. 2022

Simona Wolfová