

REGIONÁLNÍ TURISTICKÉ A INFORMAČNÍ CENTRUM, O. P. S.
KOSTELEČ NAD ORLÍČÍ

Výroční zpráva

2015



Zpracovala Simona Kalousová

Základní údaje o společnosti	3,4
Činnosti uskutečňované v rámci obecně prospěšných služeb v roce 2015 a jejich zhodnocení	5,6
Doplňkové činnosti společnosti v roce 2015 a jejich zhodnocení	6
Práce s kvalitou služeb, vzdělávání, certifikace	6,7
Příležitosti pro rok 2016	7
Hospodaření	7
Přílohy	8,9

Základní údaje

Název: Regionální turistické a informační centrum, o.p.s.

Právní status: obecně prospěšná společnost

IČO: 260 11 531

Založeno 28. 5. 2004

Zapsáno v rejstříku obecně prospěšných společností vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl 103

Sídlo: J. Pešiny 39, 517 41 Kostelec nad Orlicí

Bankovní spojení:

Telefon: +420 494 337 261, +420 724 367 861

Web: www.rtic.cz

E-mail: rtic@kostelecno.cz

Zakladatelé

Název: Město Kostelec nad Orlicí
Adresa: Palackého náměstí 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí
Telefon: +420 494 337 111
Web: www.kostelecno.cz
E-mail: podatelna@muko.cz

Název: Dobrovolný svazek obcí Orlice
Adresa: Palackého náměstí 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí
Telefon: +420 494 337 111
Web: www.svazekobciorlice.cz
E-mail: podatelna@muko.cz

Organizační struktura společnosti

Správní rada – RNDr. Tomáš Kytlík, předseda, František Kinský, člen, Petr Vondráček, člen

Dozorčí rada, kontrolní orgán – Jaroslav Tměj, předseda, Iva Jelínková, člen, Marie Kudibalová, člen

Statutární orgán – Michala Kiezlerová, Dis, ředitelka

Personální obsazení v roce 2015

Petra Špaňhelová, Simona Kalousová, Lenka Chvalová; pracovnice RTIC, o.p.s., úvazek 1,0

Hana Šlapáková, Tereza Šlapáková, Kateřina Slezáková, DPP

Poslání společnosti dle zakládací smlouvy

Společnost poskytuje obecně prospěšné služby v oblasti bezplatného poskytování informací a podpory regionální turistiky. Za tímto účelem společnost realizuje tyto činnosti: poskytování všestranných informací o městě Kostelci nad Orlicí, obcích DSO Orlice a Podorlicko a informací o turistickém regionu Orlické hory a Podorlicko, pomoc návštěvníkům města a regionu při orientaci a zajišťování potřebných služeb, pomoc veřejnosti orientovat se v administrativě městského úřadu, ale i v administrativě státních úřadů a dalších článků veřejné správy, pomoc při usnadnění přístupu k zákonům a formulářům potřebných pro kontakt občana se samosprávou a státní správou, poskytování aktuálních informací ze samosprávy, státní správy a dobrovolných svazků obcí (zakladatelů), poskytování informací o programech divadel, kin, o výstavách, přednáškách a dalších volnočasových akcích, poskytování informací o možnostech ubytování a stravování ve městě a regionu, poskytování informací o jízdách v rámci vlaků a autobusů, vytváření databází podnikatelských subjektů a firem a kontaktů využitelných veřejností, informování o aktivitách Hospodářské komory zprostředkování propagace města Kostelce nad Orlicí a obou DSO v regionálních a nadregionálních strukturách a institucích, na veletrzích a výstavách, poskytování informací o směrování aktivit volného času a informací o možnostech čerpání prostředků ze zdrojů krajských, státních i evropských.

Činnosti společnosti uskutečňované v rámci obecně prospěšných služeb v roce 2016 a jejich zhodnocení

V roce 2016 využilo služeb organizace téměř 9500 návštěvníků, kdy poměr turistů a občanů z města a regionu byl cca 1:1. Turisté požadovali především informace o turistických cílech a atraktivitách, kvalitě služeb ve městě, historii regionu, trasách a dopravním spojení. K dalším požadavkům patří doporučení a rezervace ubytování či restaurace, bohatý výběr informačních materiálů či doporučování výletních tras. Místní občané využívají zejména možnosti získávat aktuální informace o kulturních, společenských, sportovních akcích, dopravě, či činnosti odborů samosprávy apod. Hojně využívaná je nabídka vstupenek v předprodejích, vyhledávání služeb, obchodů a institucí a doplňkových služeb v podobě kopírování, skenování a přístupu k internetu. Obě skupiny návštěvníků velmi oceňují bohatou nabídku informačních materiálů, které nabízejí nejen informace o místním regionu, ale místní občané vítají možnost získat tipy na cesty do jiných lokalit. Nejčastějším způsobem kontaktu je osobní návštěva, zvyšuje se ale také počet kontaktů prostřednictvím e mailu a telefonu.

V rámci zkvalitňování služeb byl zaveden, jako jeden z nástrojů získávání zpětné vazby, „Box návštěvníka“, kde mohou návštěvníci vkládat připomínky, stížnosti či podněty k práci centra, samozřejmě anonymně. Oceňovanou novinkou je také zapůjčování divadelních měsíčníků či spolupráce s firmou AUDIS, kdy pracovníci centra občanům pomáhají vyřídit slevové karty na městskou hromadnou dopravu, což je využíváno zejména seniory.

PR v roce 2015

V dubnu 2015 proběhla tradiční akce s názvem „X. ročník Otevírání cyklosezony“, kdy registrováno bylo cca 500 účastníků. Pracovníci organizace se, ve spolupráci s DSOHP, účastnili veletrhů zaměřených na cestovní ruch v Brně a Hradci Králové, region byl však prezentován také na Holiday World Praha a Dovolená a Region Ostrava.

Prezentaci turistických cílů, sdílení a získávání informací umožnila také účast na prosincovém semináři zaměřeném na zhodnocení dosavadní kvality spolupráce DSOHP a informačních center v regionu, představení novinek, možností a plánů pro sezonu 2016 a především možnosti aktivního zapojení IC do aktivit DSOHP a prezentace regionu obecně. Pro RTIC, o.p.s. se účastí na semináři zvýrazňuje potřeba efektivnějšího sdílení informací v rámci jednotlivých subjektů města a jejich včasná distribuce směrem k DSOHP.

Vodácká řeka Orlice v roce 2015:

Udržitelnost projektu „Vodácká řeka Orlice“ byla řešena pravidelnou aktualizací informací na webu, využíváním sociálních sítí a postupnou distribucí informačních materiálů. Na distribuci se podílí partner RTIC, o.p.s. Destinační společnost Orlické hory a Podorlicko; materiály nabízí na významných veletrzích v ČR a Polsku.

S tématem řeky Orlice a realizovaného projektu „Vodácká řeka Orlice“ byl zpracován propagační text s fotoprezentací, který je součástí oblíbeného Kapesního kalendáře volného času, mutace příroda (KAPKA) a

který bude distribuován do informačních center, cestovních kanceláří, institucí, významných turistických cílů v celé České republice v celkovém nákladu cca 20 000ks.

V září 2015 byla partnerskou firmou RAMPA sport Týniště nad Orlicí provedena kontrola cedulí a označení podél toku a provedena fotodokumentace s uspokojivým výsledkem, kdy není nic poškozeno.

Doplňkové činnosti poskytované v roce 2015 a jejich zhodnocení

Stoupal zájem návštěvníků o prodej turistických suvenýrů a publikací, zejména vzrostly požadavky po rozmanitosti sortimentu, kdy tradiční suvenýry v podobě známek, vizitek a pohlednic nestačily. Nabídka byla proto rozšířena o štítky na hole s vyobrazeným motivem města a v roce 2016 je plánováno zadat výrobu nových turistických suvenýrů.

Předprodej vstupenek ve spolupráci s portály je hojně využíván, občané města již tuto možnost považují za samozřejmou, což dokazují stoupající tržby (26 468Kč v roce 2015, 21600Kč v roce 2014).

Práce s kvalitou služeb, vzdělávání, certifikace:

Organizaci se podařilo, v rámci jednotné certifikace turistických informačních center České republiky, zvýšit klasifikační třídu z kategorie C na kategorii B. Zvyšování kvality služeb je prioritou pracovníků a proto se centrum zapojilo do Českého systému kvality služeb (Ministerstvo pro místní rozvoj), kde se podařilo získat certifikaci na stupeň 1. s platností do září 2018 a právem používat národní značku kvality služeb. Certifikace v rámci ČSKS organizaci zavazuje nastavit jednotlivé procesy při poskytování služeb tak, aby zaručovaly kvalitní služby pro návštěvníky, dále je závazkem pro trvalý rozvoj organizace a aktivní vyhledávání příležitostí, jak svoje působení zefektivnit a přizpůsobit potřebám návštěvníků i regionu. Jeden člen pracovního týmu současně získal Certifikát trenéra kvality I. stupně.

V důsledku certifikace byla formulována vize, týmový závazek organizace v následujícím znění:

„Cílem naší práce je poskytnout či zprostředkovat návštěvníkům informace a služby potřebné pro příjemný a ničím nerušený pobyt v regionu, pomoci jim zorientovat se v možnostech, které region nabízí a stát se tak užitečným a milým zastavením na jejich cestách. Důraz klademe na poskytování širokého spektra aktuálních informací a služeb, zájem o zákazníka a jeho potřeby a snahu o trvalé zlepšování a profesionalizaci naší práce.

Vizi chceme naplňovat realizací jednotlivých kroků: návštěvníkovi věnujeme plnou pozornost a úsměv, chceme, aby odcházel spokojený. Aktivně získáváme, aktualizujeme a ověřujeme nabízené informace a průběžně zjišťujeme potřeby návštěvníků a jejich názory na poskytnuté služby, získané poznatky vyhodnocujeme. Snažíme se rozšiřovat nabídku služeb a produktů, spolupracujeme s okolními poskytovateli, institucemi, organizátory, dbáme na zajištění adekvátního technického vybavení a příjemného prostředí provozovny, vzděláváme se

v oboru, informujeme se vzájemně o problémech a potřebách a příležitostech, klíčové záležitosti formulujeme písemně.

Výše uvedené kroky se zavazujeme realizovat v souladu se standardy Českého systému kvality služeb. „



Příležitosti pro rok 2016

1. Změna poskytovatele bankovních služeb z důvodu úspor.
2. Nákup multifunkčního zařízení (dotace KHK) a rozšíření nabídky služeb.
3. Přestěhování do nových prostor; „blíže k návštěvníkům“.
4. Práce na procesech ČSKS, příprava na II. stupeň certifikace.
5. Zpracování nového materiálu s tématem zajímavých turistických cílů a tras v Kostelci nad Orlicí – ve spolupráci s Destinační společností Orlické hory a Podorlicko.
6. Práce na aktualizaci mapových podkladů města a bezprostředního okolí.
7. Využití potenciálu výročí města a souvisejících oslav k práci na rozvoji turistického ruchu.

Hospodaření 2015

Provozní náklady	
Celkové osobní náklady	370970
Nájemné a energie	17448
Telefony a internet	3400
Účetnictví	54000
Propagace a PR regionu, reklama	64800
Kancelářský materiál	27500
Bankovní poplatky	7700

Účetní závěrka je přílohou Výroční zprávy 2015

CERTIFIKÁT

klasifikační třída

B

Název turistického informačního centra
a adresa provozovny

Regionální turistické a informační centrum, o.p.s., Kostelec nad Orlicí

I. J. Pešiny 39, Kostelec nad Orlicí

Výše uvedené turistické informační centrum splňuje standard služeb
dle Jednotné klasifikace turistických informačních center České republiky.

Datum vydání 8. 9. 2015

Platnost do 7. 9. 2017



Monika Palatková
generální ředitelka České centrály cestovního ruchu
- CzechTourism



Pavel Hlaváč
prezident Asociace turistických informačních center
České republiky

CzechTourism

 **AT.I.C.**
ČESKÉ REPUBLIKY



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

CERTIFIKÁT

Potvrzujeme, že

Regionální turistické a informační centrum, o.p.s., IČ: 26011531

Regionální turistické informační centrum

I. J. Pešiny 39, Kostelec nad Orlicí 517 41

splňuje požadavky pro udělení certifikátu pro

stupeň I. Českého systému kvality služeb

Služby turistického informačního centra

Tento certifikát zavazuje organizaci k dodržování principů a požadavků Standardu Českého systému kvality služeb v uvedené provozovně.

Certifikát opravňuje organizaci využívat pro tuto provozovnu značku Českého systému kvality služeb, a to v souladu se Závaznými pravidly certifikace Českého systému kvality služeb.

Místo a datum vydání: v Praze 18.11.2015

Platnost certifikátu do: 17.11.2018

Ing. Jitka Matyášovská
Ředitelka odboru cestovního ruchu
Ministerstvo pro místní rozvoj

Ing. Jindřich Znamenáček
Hodnotitelské centrum
Lloyd's Register Quality Assurance



INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Financováno v rámci Integrovaného operačního programu,
projekt „Národní systém kvality služeb cestovního ruchu v ČR.“ reg. č. CZ.1.06/4.1/00/15/06/26 a CZ.1.06/4.1/00/18/05/27.

CSKS 001389