

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



Zpráva o činnosti

2016



Základní údaje o společnosti	3,4
Činnosti uskutečňované v rámci obecně prospěšných služeb v roce 2016 a jejich zhodnocení	5,6
Doplňkové činnosti společnosti v roce 2016 a jejich zhodnocení	6
Práce s kvalitou služeb, vzdělávání, certifikace	6,7
Příležitosti pro rok 2017	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

Provozovna: Palackého náměstí 29, 516 01 Kostelec nad Orlicí

Bankovní spojení: 115-2090040207/0100, Komerční banka, a.s.

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, Petr Vondráček, místopředseda, František Kinský, člen.

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

Statutární orgán – Simona Wolfová, ředitelka, statutární zástupce organizace.

Personální obsazení v roce 2016

Simona Wolfová, Lenka Chrvalová; pracovnice RTIC, o.p.s., úvazek 1,0

Kateřina Slezáková; DPP

Manželé Vavřínovi z Rychnova nad Kněžnou, Jan Vrána a Andrea Nováková z Kostelce nad Orlicí, manželé Mňukovi z Podbřezí; dobrovolníci při realizaci „Otevírání cyklosezony“.

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 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 2017 a jejich zhodnocení

V roce 2016 bylo zaevidováno 12225 návštěv a požadavků, kdy k výraznému zvýšení oproti předchozím rokům došlo zejména z důvodu vyššího počtu návštěvníků ve města v souvislosti s oslavami a výročím města a dále v důsledku přestěhování IC na náměstí. Místní občané využívají zejména možnosti získávat aktuální informace o kulturních, společenských, sportovních akcích, dopravě, či činnosti odborů samosprávy, současně vzrůstá poptávka občanů po podpoře prezentace činnosti jejich spolků, sportovních či společenských akcí či jiných veřejných aktivit. 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. 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.

Důležité události roku 2016

- **Přestěhování – změna provozovny**, květen 2016. Provozovna se nachází na Palackého náměstí 29 v Kostelci nad Orlicí.
- **Změna ve statutárním zastoupení, červenec 2016**
- **Realizace projektu podpořeného KHK – Modernizace vybavení RTIC, o.p.s., červenec 2016.** V rámci projektu bylo zakoupeno multifunkční zařízení, které umožňuje práci s formátem A3 a levnější tisk a dále zařízení, které umožňuje vysílání regionální TV, informací, upoutávek tzv. „do výlohy“.
- **Přijetí RTIC za člena Asociace turistických informačních center, září 2016.** Po absolvování kontroly a prověření bylo vyhověno žádosti RTIC o přijetí za člena A.T.I.C. Členství přináší aktuální oborové informace, možnost bezplatného vzdělávání, určitou prestiž pro organizaci či možnost bezplatné prezentace na webech, mapách, adresářích, v průvodcích apod.
- **Fyzická kontrola výstupů projektu „Vodácká řeka Orlice“ se závěrem „bez nedostatků“, říjen 2016**
- **Úspěšná obhajoba certifikace kvality služeb ČSKS, prosinec 2016**

PR v roce 2016

V dubnu 2016 proběhla tradiční akce s názvem „Otevírání cyklosezony“, jedenáctý ročník, kdy registrováno bylo 250 účastníků a v cíli se programu zúčastnilo cca 450 návštěvníků. Na realizaci akce se s RTIC, o.p.s. podíleli Kemp western Vochtánka Potštejn (cílová stanice, program pro děti), pojišťovna Generali, a.s. pobočka Kostelec nad Orlicí (příspěvek na ceny, atrakce pro děti), JAST s.r.o. Doudleby nad Orlicí (doprovodný vůz) a Policie ČR –

obvodní oddělení Kostelec nad Orlicí vyslalo vozidlo s hlídkou, proběhla ukázka zbraní a zásahu při zadržení osoby a beseda.

Město a turistické cíle ve městě a okolí byly prezentovány v rámci spolupráce a členství RTIC, o.p.s. v Destinační společnosti Orlického hory a Podorlicko na veletrzích cestovního ruchu Region Tour a Sport Life v Brně, Infotour a cykloturistika v Hradci Králové, RegionPropag v Pardubicích, Regiony ČR v Lysé nad Labem a Holiday World Praha.

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.

Téma řeky Orlice, turistických cílů v regionu a realizovaného projektu „Vodácká řeka Orlice“ bylo zpracováno a zveřejněno v propagačním článku s názvem „Orlice, řeka divoká i tichá a především krásná“ a prostřednictvím týdeníku 5+2 byl šířen v následujících regionech: Berounsko, Benešovsko, Kolínsko a Kutná hora, Mělnicko, Boleslavsko a Nymburk, Příbramsko, Kladensko a Rakovnicko, Rychnovsko a Náchodsko.

Doplňkové činnosti poskytované v roce 2016 a jejich zhodnocení

Zájem návštěvníků o prodej turistických suvenýrů a publikací trvá, na základě poptávky byl vytvořen nový suvenýr - STAMP medaile s motivem kostelíka Jana Ámose Komenského a to ve zlaté a stříbrné variantě. Nadále trvá poptávka po zvonicích a keramických hrncích s motivem města, aktuálně probíhá průzkum trhu a cen u možných výrobců.

Předprodej vstupenek ve spolupráci s portály je hojně využíván, občané města již tuto možnost považují za samozřejmou, což dokazují stoupající tržby (33 948Kč, 26 468Kč v roce 2015, 21600Kč v roce 2014).

Práce s kvalitou služeb, vzdělávání, certifikace:

Organizaci si udržela certifikační stupeň třídy B získaný v roce 2015 v rámci jednotné certifikace turistických informačních center České republiky a současně splnila podmínky k přijetí za člena Asociace turistických a informačních center. Podařilo se také obhájit certifikaci pro stupeň 1. Českého systému kvality služeb (Ministerstvo pro místní rozvoj) s 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. Závazek a vize organizace zůstaly nezměněny.

Vize:

„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. „



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Příležitosti pro rok 2017

1. Práce na procesech ČSKS, příprava na II. stupeň certifikace, úspěšná obhajoba stávající úrovně.
2. Vytvoření velkoplošné turistické mapy města a bezprostředního okolí a aktualizace informačních cedulí ve městě.
3. Revize a aktualizace metodik, směrnic a dokumentů.
4. Revitalizace webových stránek.
5. Aktualizace a dotisk informačních materiálů - Lipová stráň, Kostelec n/O.
6. Práce na vzniku materiálu zaměřeného na architekturu města, zajímavé a cenné objekty, vycházkový okruh.



Jednotná klasifikace
turistických informačních
center České republiky

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





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 Matyášová
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.1.06/4.1/00/15/06126 a CZ.1.06/4.1/00/18.05127.

CSKS 001389