

**НАРЕДБА ЗА ЕДИННИТЕ СТАНДАРТИ И ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА ДЕЙНОСТТА НА
ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ (ТИЦ) И НАЦИОНАЛНАТА МРЕЖА НА
ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ**

**Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. (1) С наредбата се определят единните стандарти за работа на туристическите информационни центрове (ТИЦ) и организацията на дейността на националната мрежа на ТИЦ.

(2) Единните стандарти по ал. 1 са минимални задължителни изисквания към ТИЦ за достъпност, оформление, оборудване, функциониране, финансиране и качество на обслужване.

(3) Наредбата съдържа и препоръчителни изисквания за работата на ТИЦ.

Чл. 2. (1) За прилагане на единните стандарти по чл. 1, ал. 1 ТИЦ подлежат на сертифициране по реда на тази наредба.

(2) Прилагането или неприлагането на препоръчителните изисквания не е условие за получаване на сертификата за извършване на дейност като ТИЦ.

(2) Сертифицирането на ТИЦ е доброволно.

(3) В националната мрежа на ТИЦ по чл. 1, ал. 1 се включват само сертифицираните центрове.

Чл. 3. Сертифицирането на ТИЦ се извършва с цел удостоверяване пригодността на центъра за предлагане на качествено информационно обслужване, съответстващо на съвременните изисквания на действителните и потенциални посетители и туристи в България, гарантиране правата и повишаване удовлетвореността на потребителите на туристическите услуги, предоставяни от ТИЦ.

Чл. 4. (1) Министърът на икономиката и енергетиката или оправомощено от него длъжностно лице издава сертификата на ТИЦ, който отговаря на минималните задължителни изисквания по чл. 1, ал. 2.

(2) Право да използват в наименованието си абревиатурата „ТИЦ“ имат само сертифицираните центрове.

Чл. 5. (1) Сертифицирането на ТИЦ се определя на базата на съответствие с минималните задължителни изисквания по чл. 1, ал. 2, посочени в Глава трета.

(2) Туристическите услуги в ТИЦ се предоставят в съответствие с изискванията на чл. 37 от Закона за защита от дискриминация.

Чл. 6. (1) Националната мрежа от ТИЦ включва национален ТИЦ, регионални ТИЦ и местни ТИЦ.

(2) Към Министерството на икономиката и енергетиката функционира Национален ТИЦ.

(3) Към Организацията за управление на туристически райони по чл. 17, ал. 1 от Закона за туризма се създават и функционират Регионални ТИЦ.

(4) На територията на дадена община или защитена местност (национален парк, природен парк и др.) се създават и функционират местни ТИЦ.

Чл. 7. Предоставянето на информационно туристическо обслужване в ТИЦ по чл. 6, ал. 3 и 4 се извършва от търговец по смисъла на Търговския закон или юридическо лице, което има право по силата на друг закон да извършва стопанска дейност, включително по законодателството на друга държава – членка на Европейския съюз, или от общинско предприятие по смисъла на Закона за общинската собственост.

Глава втора **УСЛОВИЯ И РЕД ЗА СЕРТИФИЦИРАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ** **ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ**

Чл. 8. (1) Ръководителят на ТИЦ или упълномощено от него лице подава заявление за сертифициране на центъра до министъра на икономиката и енергетиката. Заявлението е по образец, съгласно приложение № 1.

(2) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. копие на документа, удостоверяващ, че юридическото лице има право по силата на закон да извършва стопанска дейност, включително по законодателството на друга държава – членка на Европейския съюз или копие от решението на общинския съвет – за общинските предприятия;

2. декларация, че юридическото лице не е в ликвидация – прилага се по отношение на лице, което не е търговец по смисъла на Търговския закон;

3. копие на документа за собственост на центъра или на договора за наем или на друг договор, от който е видно, че на заявителя са му предоставени права за ползване върху помещението;

4. документ, удостоверяващ въвеждането на центъра в експлоатация;

5. декларация в свободен текст, че центърът покрива минималните задължителни изисквания, посочени в приложения № 3, 4 и 5;

6. изрично пълномощно в оригинал, когато заявлението се подава от пълномощник;

7. документ за платена такса за разглеждане на документите и вписване в НТР, съгласно тарифата по чл. 69 ал. 3 от Закона за туризма.

Чл. 9. (1) Заявлението по чл. 8, ал. 1 и приложените към него документи се разглеждат от Експертната комисия по категоризация и сертификация на туристически обекти (ЕККСТО) по чл. 9, ал. 1 от Закона за туризма в 14-дневен срок от датата на постъпването им.

(2) След като констатира, че представените документи съответстват на изискванията по чл. 6, ал. 2, ЕККСТО се произнася по тях с мотивирано предложение до министъра на икономиката и енергетиката или до оправомощен от него заместник-министър да открие процедурата по сертифициране на съответния център и да издаде удостоверение за открита процедура по сертифициране.

(3) Срокът на валидност на удостоверението за открита процедура по ал. 2 е 3 месеца.

(4) В случай на констатирана непълнота или нередовност на представените документи по чл. 8, ал. 2, заявителят следва да ги отстрани в 14-дневен срок от уведомяването му за тях. Срокът по ал. 1 спира да тече до датата на отстраняване на непълнотата, съответно нередовността.

(5) Ако в указания срок от получаване на уведомлението по ал. 1 заявителят не отстрани непълнотите или нередностите, ЕККСТО предлага на министъра на икономиката и енергетиката или оправомощен от него заместник-министър със заповед да откаже издаването на сертификат.

(6) Заповедта за отказ по ал. 5 подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 10. (1) Експертната комисия по категоризация и сертификация на туристически обекти с мнозинство от две трети от състава ѝ, присъстващ на заседанието, взема решение за създаване на експертни работни групи за проверки на място в съответните центрове за изпълнение на минималните задължителни изисквания за ТИЦ, определени в Глава трета.

(2) Експертните работни групи по ал. 1 извършват проверки на място в централите в срока на удостоверението за открита процедура по чл.8, ал. 1.

(3) При необходимост в експертните работни групи по ал. 1 могат да бъдат включени експерти, които не са служители на Министерството на икономиката и енергетиката, избрани чрез предварителен подбор по документи и посочени в списък, одобрен със заповед на министъра на икономиката и енергетиката. Заповедта се публикува на институционалната страница на Министерство на икономиката и енергетиката.

(4) За съставяне на списъка по ал. 3 министърът на икономиката и енергетиката публикува на институционалната страница на министерството съобщение за набиране на кандидати, което съдържа характера на работата и изискванията към експерта и необходимите документи, мястото и срока за подаването им.

Чл. 11. (1) Експертните работни групи по чл. 10, ал. 1 се състоят от председател и членове.

(2) Проверките на място се извършват от експертните работни групи по ал. 1 в състав най-малко трима души. За проверката се съставя констативен протокол, който съдържа предложение за получаване на сертификат или за отказ.

(3) Освен предложението по ал. 2 констативният протокол съдържа:

1. имената на съставителя и длъжността му;
2. датата и мястото на извършената проверка;

3. правното основание за съставянето му;
4. описание на съответствията и несъответствията със задължителните изисквания за ТИЦ;
5. предписания и срок за отстраняване на констатираните несъответствия (ако има такива);
6. наименованието и седалището на заявителя;
7. имената и точните адреси на свидетелите;
8. обяснения и/или възражения на заявителя или на упълномощеното от него лице;
9. имената и подписите на всички проверяващи;
10. имената и подпис на заявителя или на упълномощеното от него лице, а при отказ от негова страна - на един свидетел.

(4) При констатиране на несъответствия със задължителните изисквания, експертните работни групи дават предписания за отстраняването им, като срокът за тяхното изпълнение не може да надвишава 3 месеца.

(5) В случаите по ал. 4, протоколът съдържа само направените констатации и предписания, без предложение по смисъла на ал. 2.

(6) При констатиране на несъответствия със задължителните изисквания след срока по ал. 4, при повторна проверка на място, експертните работни групи предлагат отказ за получаване на сертификат.

(7) Обясненията и/или възраженията на заявителя по констативния протокол по ал. 2 се отразяват при подписването му на място след приключване на проверката или се отправят писмено до ЕККСТО в 3-дневен срок от приключване на проверката.

Чл. 12. (1) Председателите на експертните работни групи в 7-дневен срок от извършването на проверките на място въз основа на констативния протокол по чл. 9, ал. 2 изготвят доклад до ЕККСТО, който съдържа предложение за издаване на сертификат или за отказ за издаването му, съответно удостоверяват необходимостта от извършване на повторна проверка.

(2) Експертната комисия по категоризация и сертификация на туристически обекти с мнозинство от две трети от състава ѝ, присъстващ на заседанието, одобрява доклада по ал. 1 и предлага на министъра на икономиката и енергетиката или на оправомощен от него заместник-министър да издаде сертификат за ТИЦ или да откаже издаването му.

Чл. 13. (1) Министърът на икономиката и енергетиката или оправомощен от него заместник-министър в 7-дневен срок от предложението на ЕККСТО по чл. 12, ал. 2 със заповед издава сертификат за ТИЦ или мотивирано отказва издаването му.

(2) Заповедта за отказ по ал. 1 подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 14. (1) Уведомяването на заявителя за срока по чл. 9, ал. 4и за заповедите по чл. 9, ал. 5, чл. 13, ал. 2 и чл. 21, ал. 3, се извършва с препоръчано писмо с обратна

разписка. Уведомяването с препоръчано писмо се удостоверява чрез известие за получаването му.

(2) Ако уведомяването не бъде прието от заявителя на посочения от него адрес, счита се, че то е извършено с поставянето му на специално определено за целта място в непосредствена близост до мястото за подаване на заявленията за сертифициране .

Чл. 15. (1) Сертификатът е валиден за срок от 3 години, считано от датата на заповедта за издаването му.

(2) В 3-месечен срок преди изтичане на срока по ал. 1, лицето извършващо дейност в ТИЦ подава искане до министъра на икономиката и енергетиката за издаване на нов сертификат.

(3) В 14-дневен срок от получаване на искането по ал. 1, ЕККСТО взема решение за определяне на експертна работна група за проверка на място в центъра.

(4) За проверката по ал. 3 се събира такса, съгласно тарифата по чл. 69 ал. 3 от Закона за туризма.

(5) С издаването на новия сертификат, първоначално издаденият се обезсилва.

Чл. 16. (1) На сертифицираните центрове се издава стилизирана символика, включваща сертификат и табела.

(2) Сертификатът и табелата са унифицирани и се издават по образец, утвърден от министъра на икономиката и енергетиката.

(3) В сертификата по ал. 1 се вписват следните данни:

1. пореден номер;
2. вид и наименование на ТИЦ;
3. адрес на ТИЦ;
4. собственик на ТИЦ - наименование, адрес, единен идентификационен код;
5. лице, извършващо дейност в обекта - наименование, седалище и единен идентификационен код, ако има такъв;
6. номер и дата на заповедта на министъра на икономиката и енергетиката или на оправомощения от него заместник-министър за издаване на сертификат;
7. подпис на министъра на икономиката и енергетиката или на оправомощения от него заместник-министър и печат.

(4) Символиката по ал. 1 се получава лично или чрез упълномощен представител от заявителя, който при получаването ѝ прилага копие на документ за платена такса за вписване в регистъра на ТИЦ, съгласно тарифата по чл. 69, ал. 3 от Закона за туризма.

Чл. 17. (1) Дубликат на сертификат се издава при унищожаване или загубване на първоначално издадения сертификат по заявление от съответния титуляр с

приложена декларация за обстоятелствата, при които сертификатът е загубен или унищожен. За издаването на дубликат се заплаща такса, съгласно тарифата по чл. 69, ал. 3 от Закона за туризма.

(2) Издадените дубликати се отразяват в регистъра на ТИЦ.

Чл. 18. При захбяване на сертификата и табелата по чл. 16, ал. 1, съответният собственик на туристическия информационен център може да заяви изработката на нова табела, като заплати такса, съгласно тарифата по чл. 69, ал. 3 от Закона за туризма.

Глава трета **МИНИМАЛНИ ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ И ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА РАБОТАТА НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ**

Чл. 19. (1) Минималните задължителни и препоръчителните изисквания за работата на ТИЦ са разпределени в три групи:

1. достъпност, оформление и оборудване на ТИЦ;
2. функциониране и финансиране на ТИЦ;
3. качество на обслужване в ТИЦ.

(2) Препоръчителните изисквания не са условие за получаване на сертификат за ТИЦ, но имат за цел да подпомогнат дейността на ТИЦ с цел повишаване качеството на предоставяните услуги и удовлетвореността на посетители и потребителите на тези услуги.

Чл. 20. (1) Минималните задължителни и препоръчителните изисквания за достъпност, оформление и оборудване на ТИЦ, съдържат критерии за:

1. местоположение и достъпност;
2. указателни табели;
3. наименование и означение;
4. организация на вътрешното пространство;
5. вътрешно осветление, отопление, вентилация;
6. дизайн;
7. обзавеждане;
8. оборудване;
9. сигурност;
10. работно време;
11. достъп до информация в извън работно време.

(2) Конкретните изисквания по ал. 1 са посочени в приложение № 2.

Чл. 21. (1) Минималните задължителни и препоръчителните изисквания за функциониране и финансиране на ТИЦ, съдържат критерии, както следва:

1. за функциониране на ТИЦ:

а) управление;

б) предлагани услуги;

в) набиране на информация за обезпечаване на услугите в ТИЦ, източници на информация, съхраняване на информацията;

г) набиране на информация за потребителите;

д) взаимодействие на ТИЦ с външния свят;

е) контрол и насърчаване на отговорен туризъм.

2. за финансиране на ТИЦ:

а) начини на финансиране;

б) механизми за генериране на приходи;

в) механизми и форми на отчитане.

(2) Конкретните изисквания по ал. 1 са посочени в приложение № 3.

Чл. 22. (1) Минималните задължителни и препоръчителните изисквания за качество на обслужване в ТИЦ, съдържат критерии за:

1. отношение на персонала и комуникация с потребителите;

2. наличен персонал и изисквания към персонала;

3. подбор на персонала;

4. обучение и развитие на персонала;

5. управление и обучение на доброволци;

6. управление на качеството в ТИЦ.

(2) Конкретните изисквания по ал. 1 са посочени в приложение № 4.

Глава четвърта

ВПИСВАНЕ И ЗАЛИЧАВАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ ОТ НАЦИОНАЛНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИ РЕГИСТЪР

Чл. 23. (1) Сертифицираните центрове и лицата, извършващи съответните услуги в тях, се вписват в регистъра на ТИЦ, част от Националния туристически регистър.

(2) Вписванията в регистъра се правят от министъра на икономиката и енергетиката или от оправомощено от него длъжностно лице служебно или след постъпило заявление за отразяване на промени във вписаните обстоятелства.

(3) Лицата, за които е настъпила промяна в обстоятелствата, вписани в регистъра по ал. 1, са длъжни да заявят писмено в Министерството на икономиката и енергетиката промяната в 14-дневен срок от настъпването ѝ.

(4) Към заявлението по ал. 3 се прилагат копие от документ, удостоверяващ промяната, и документ за платена такса, съгласно тарифата по чл. 69, ал. 3 от Закона за туризма.

Чл. 24. (1) При промяна на лицето, извършващо дейност в ТИЦ, новото лице в 14-дневен срок от настъпване на промяната подава заявление по образец до министъра на икономиката и енергетиката за отразяване на променените обстоятелства в Регистъра на ТИЦ.

(2) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. документите по чл. 8, ал. 2, т. 1, 2 и 3:

2. документ за платена такса за вписване на настъпили промени в обстоятелствата, съгласно тарифата по чл. 69, ал. 3 от Закона за туризма.

(3) В случай на промяна на собственика на ТИЦ, при която няма промяна на лицето, което извършва дейност в обекта, лицето, придобило собствеността, подава заявление до министъра на икономиката и енергетиката за вписване в Регистъра на ТИЦ на настъпилите промени в обстоятелствата, към което прилага:

1. копие от акта за собственост;

2. документ за платена такса за вписване на настъпили промени в обстоятелствата, съгласно тарифата по чл. 69, ал. 3 от Закона за туризма.

(4) Таксата за отразяване на настъпила промяна в обстоятелствата, вписани в Регистъра на ТИЦ, включва и издаване на сертификат и табела, отразяващи променените обстоятелства.

(5) Сертификатът по ал. 4 се предоставя след връщане на първоначално издадения. В случай, че първоначално издаденият сертификат е изгубен или унищожен, лицето прилага писмена декларация, удостоверяваща този факт.

Чл. 25. (1) Сертифицираният обект и лицето, извършващо дейност в него се заличават от регистъра:

1. с изтичане на срока на сертификата, освен ако е получено искане по чл. 15, ал. 2;

2. по искане на собственика на ТИЦ;

3. при прекратяване/закриване на лицето, извършващо дейност в ТИЦ;

4. откриване на производство по ликвидация или несъстоятелност за лицето, извършващо дейност в ТИЦ;

5. системни нарушения на минималните задължителни изисквания по Глава трета.

(2) Заличаването от регистъра и обезсилването на сертификата в случаите по ал. 1, т. 2-5 се извършва със заповед на министъра на икономиката и енергетиката или на оправомощен от него заместник-министър.

(3) След прекратяването действието на сертификата нов сертификат се издава по реда на чл. 8 и чл. 9.

(4) Заповедта по ал. 2 подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Заповедта подлежи на незабавно изпълнение. Обжалването не спира изпълнението, освен ако съдът постанови друго.

Глава пета **ФУНКЦИОНИРАНЕ НА ТИЦ В ЕДИННА НАЦИОНАЛНА МРЕЖА**

Чл. 26. Министърът на икономиката и енергетиката създава и поддържа национална мрежа от сертифицирани ТИЦ на основата на публично-частно партньорство.

Чл. 27. Националната мрежа по чл. 26 е част от Единната система за туристическа информация по чл. 165, ал. 1 от Закона за туризма.

Чл. 28. Ръководителите на ТИЦ са длъжни да подават актуална туристическа информация за поддържане на Единната система за туристическа информация в Министерството на икономиката и енергетиката, по реда на наредбата по чл. 165, ал. 2 от Закона за туризма.

Глава шеста **КОНТРОЛ**

Чл. 29. (1) Контролът за спазване изискванията на наредбата, посочени в приложения 3, 4 и 5 се извършва от длъжностни лица, оправомощени от министъра на икономиката и енергетиката.

(2) Длъжностните лица по ал. 1 имат правата по чл. 172 от Закона за туризма.

Чл. 30. По време на извършваната в ТИЦ контролна дейност, длъжностните лица по чл. 29, ал. 1 съставят констативни протоколи, съгласно чл. 174 от Закона за туризма.

Чл. 31. При констатиране на нарушения на изискванията на наредбата, посочени в приложения 3, 4 и 5 се съставят актове за установяване на извършено нарушение, съответно се издават наказателни постановления, съгласно чл. 175 от Закона за туризма.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. По смисъла на тази наредба:

1. Туристически информационен център е място, където се извършва информационно обслужване на туристи, реклама и популяризиране на туризма на съответната територия..

2. „Посетител” е лице, което осъществява контакт (лично или по друг начин) с ТИЦ.

3. „Туристическа информация“ е информация за съответната община (обща характеристика), за туристическите ресурси и атракции и за инфраструктурата със значение за туризма на територията на общината.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Наредбата влиза в сила в 3-месечен срок от обнародването ѝ в „Държавен вестник“.

§ 3. Функциониращите до влизането в сила на тази наредба, туристически информационни центрове, които желаят да станат част от националната мрежа на ТИЦ, привеждат дейността си в съответствие с изискванията ѝ и подават заявление за издаване на сертификат за ТИЦ в 6-месечен срок от влизането ѝ в сила

§ 4. Наредбата се издава на основание чл. 58, ал. 4 от Закона за туризма.

1. Вх. №	ДО МИНИСТЪРА НА ИКОНОМИКАТА И ЕНЕРГЕТИКАТА
-----------------	---

ЗАЯВЛЕНИЕ

за сертифициране на Туристически информационен център

2.1. От (име, презиме, фамилия – собственик, изпълнителен директор, управител, председател)			
2.2. Представител на (фирма на търговеца/ юридическото лице, което има право по силата на друг закон да извършва стопанска дейност/общинското предприятие)		2.3. БУЛСТАТ/единен идентификационен код	
2.5. Седалище и адрес на управление (община)	2.6. (пощенски код)	2.7. (населено място)	
2.8. (ж.к./ кв.)		2.9. (булевард/площад/улица)	2.10. №
2.11. (блок)	2.12. (вход)	2.13. (етаж)	2.14. (апартамент)
2.15. (телефон/и)	2.16. (факс)	2.17. (електронна поща)	
3. Адрес на туристическия обект (населено място, булевард, площад, улица, №, телефон)			
4. Приложени документи:			
4.1.			
4.2.			
4.3.			

4.4.	
4.5.	
4.6.	
4.7.	
4.8.	
4.9.	
9. Дата и място:	10. Подпис и печат:

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 към чл. 20, ал. 2

Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за достъпност, оформление и оборудване на ТИЦ

А) Задължителни изисквания:
1.1. ТИЦ е разположен на място, което привлича или е с потенциал да привлича посетители (в центъра на населеното място, до туристически обект, до централен път в рамките на транспортен терминал или на друго място с голям туристопоток.
1.2. Информация за местоположението на ТИЦ с указания как да се стигне до него е включена във всички информационни материали, разпространявани от ТИЦ, включително в интернет страницата на центъра (ако има).
1.3. До ТИЦ се стига лесно, независимо какъв транспорт се използва.
1.4. За достъпа до ТИЦ не се плаща такса.
Б) Препоръчителни изисквания:
1.5. ТИЦ е достъпен за хора с увреждания.
1.6. ТИЦ разполага с минимум 2 места за паркиране, от които 1 е за инвалиди и е обозначено със съответния знак.
1.7. ТИЦ е на място, което позволява взаимодействие с други бизнеси.

1. Указателни табели

А) Задължителни изисквания:
2.1. Указателни табели за местоположението на ТИЦ са поставени на основните входни точки на населеното място, както и в рамките населеното място – на главни пътища и основни пресечки, водещи към ТИЦ.
2.2. Указателните табели са унифицирани и указват най-прекия път до ТИЦ.
2.3. Указателните табели включват знака за сертифициран център.
2.4. Входът на ТИЦ е ясно означен с табела по установена форма (изискванията се предоставят при сертификацията).
Б) Препоръчителни изисквания: няма

2. Наименование и означение на ТИЦ

А) Задължителни изисквания:
3.1. Официалното наименование на центъра е „Туристически информационен център“ и името на населеното място.
3.2. ТИЦ е означен със знака за сертифициран център – стилизирано „i“ и надпис „Туристически информационен център“ (изписаната и визуализирана табела се връчва при сертификация)
3.3. Означението на ТИЦ е видимо.
3.4. ТИЦ има табела с работното време и телефони за информация извън работно време и при спешни случаи (полиция/ бърза помощ), разположена на прозореца на центъра.
3.5. ТИЦ разполага с карта, разположена извън помещенията (на стена, прозорец или указателна табела), на която е посочено местоположението му спрямо другите обекти.
Б) Препоръчителни изисквания: няма

3. Организация на вътрешното пространство

А) Задължителни изисквания:
4.1. В ТИЦ има минимум следните помещения/ ясно обособени зони: помещение/ зона за обслужване на посетители; помещение/ зона за служители; тоалетна (може да бъде и в близост).
4.2. Зоните са означени със съответните табели. Местата, до които посетителите нямат достъп са означени изрично.
4.3. В ТИЦ се поддържа се висок стандарт на чистота.
Б) Препоръчителни изисквания:
4.4. ТИЦ може да има и други помещения като зала/зона/помещение за прожекции, беседи и срещи, зона за търговска дейност, зона със седалки места, зона за отдиш за служители, помещение за съхраняване на багаж, складово помещение, зона за деца и други по преценка и според нуждите на ТИЦ.
4.5. Пространството в ТИЦ е оформено така, че да позволява свободно придвижване с инвалидна количка.

4. Вътрешно осветление, отопление, вентилация

А) Задължителни изисквания:
5.1. В ТИЦ са покрити минималните изисквания, свързани с условията и безопасността на труда по ЗЗБУТ.
5.2. Осветлението покрива всички обособени зони във вътрешното пространство.
5.3. Броят на осветителните тела и разположението им във всички обособени зони осигурява свободен и безпрепятствен достъп във всички помещения на ТИЦ.
5.4. Броят на осветителните тела и разположението им във всички обособени зони осигурява свободен и безпрепятствен достъп до информацията, която се предоставя в ТИЦ.
Б) Препоръчителни изисквания:
5.5. ТИЦ има инсталирана уредба за отопление/ централизирано отопление (задължителна за ТИЦ работещи през зимата) за осигуряване на температура в съответствие с изискванията на Наредба № 7 от 23.09.1999 г. за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работното оборудване.
5.6. ТИЦ има инсталирана уредба за охлаждане на въздуха.
5.6. Повечето помещения на ТИЦ могат да бъдат вентилирани естествено чрез отваряеми прозорци.

5. Дизайн

А) Задължителни изисквания:
6.1. ТИЦ са свежо боядисани в приятни цветове (няма изисквания за конкретни цветове)
6.2. ТИЦ е в синхрон с естествената среда и/или архитектурата с културно-историческо значение в района.
6.3. Цветовете вътре в ТИЦ са съобразени със спецификите на сградата, в която се намира и не противоречат на външния изглед.
6.4. Мисията и визията на ТИЦ са изложени на видно и централно място в помещенията.
Б) Препоръчителни изисквания:
6.5. ТИЦ ползват официалното лого на България в документите и информационните си брошури.

6. Обзавеждане

А) Задължителни изисквания:

7.1. ТИЦ задължително разполага със следното обзавеждане:

7.1.1. модул за рецепция с плот за обслужване на посетителите, който се състои от минимум едно работно място;

7.1.2. обособено работно място за всеки служител в ТИЦ (включително и за доброволци, ако има), включващо минимум бюро или маса с необходимата височина и ергономичен стол;

7.1.3. посетителски столове за минимум 2 посетители (броят на столовете трябва да бъде увеличен при по-голям брой посетители);

7.1.4. минимум един дисплей за рекламни материали на хартиен носител;

7.1.5. информационно табло за текущите и предстоящи събития в туристическата дестинация;

7.1.6. общи шкафове за съхраняване на материали и работна документация – броят им се определя според нуждите.

Б) Препоръчителни изисквания:

7.2. ТИЦ може да разполага и със следното обзавеждане:

7.2.1. шкаф/ контейнер/ чекмедже за документи за всеки служител в ТИЦ;

7.2.2. маса за консултации на посетители с минимум 4 места (възможно е да е бъде също и ниска маса с мека мебел);

7.2.3. заседателна маса с минимум 6 места;

7.2.4. за ТИЦ със зали за прожекции, лектории, експозиции - стифиращи столове за посетители;

7.2.5. за ТИЦ с търговска дейност – щанд/ове, стелажи, маси и други за продажба на сувенири, информационни материали, карти, книги и други местни стоки и продукти;

7.2.6. място за поставяне на връхни дрехи и чадъри за служителите;

7.2.7. автоматичен инвалиден подежник, движещ се по стълбищно рамо - външен монтаж, или количка за трудноподвижни хора.

7. Оборудване**А) ЗА ВРЪЗКАТА С ЕСТИ**

А) Задължителни изисквания:

8.1. Наличие на поне една компютърна конфигурация – десктоп компютър и монитор или преносим компютър (лаптоп) с поне следните минимални технически параметри:

инсталирана функционираща операционна система (например MS Windows XP/Vista/7/8 или подходяща Linux-базирана дистрибуция с лесен и интуитивен графичен потребителски интерфейс)

1GB RAM, 1.1 Ghz процесор, 120GB HDD

8.2. Наличие на интернет свързаност със скорост не по-малка от 2 Mbps

8.3. ТИЦ разполага с:

8.3.1. Имейл адрес на ТИЦ (структуриран по идентичен начин, част от общ специализиран домейн) – например, tic.blagoevgrad@bulgariatravel.org

8.3.2. Телефонна връзка – фиксирана и/ или мобилна линия, с телефонен секретар или гласова поща със записано съобщение;

8.3.3. Минимум един служител със средно или високо ниво на компютърна грамотност, обучен за работа с всички налични технически средства и софтуерното решение за ЕСТИ

8.3.4. Ръководство за работа с клиентската част на ЕСТИ (когато клиентската част на ЕСТИ бъде налична)

Б) Препоръчителни изисквания:

8.4. Наличие на интернет свързаност със скорост между 6-10Mbps.

Б) ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**А) Задължителни изисквания:**

8.5. ТИЦ задължително разполага с:

8.5.1. Компютърни конфигурации (десктоп с монитор или лаптоп) за всеки от постоянно наетите служители в ТИЦ, поне един от които отговаря на минималните изисквания за връзка с ЕСТИ

8.5.2. Минимум един принтер

8.5.3. Електронен касов апарат (ако има право да извършва търговска дейност)

8.6. ТИЦ задължително разполага с аптечка със средства за оказване на първа медицинска помощ. В ТИЦ има документиран процес за оказване на първа помощ.

Б) Препоръчителни изисквания:

8.7. ТИЦ може да разполага също и с:

8.7.1. Мултимедиен проектор

8.7.2. Минимум една компютърна конфигурация (desktop с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, предоставен за свободно ползване на посетителите в ТИЦ

8.7.3. Минимум едно мултифункционално устройство принтер/ факс/ скенер/ копирна машина

8.7.4. Устройство за плащане с дебитни/кредитни карти

8.7.5. Мултимедийна система за интерактивно представяне на туристическа информация

8.7.6. Мултимедиен екран

8.7.7. Безплатен Wi-Fi

8.7.8. Телевизор и система за кино (DVD)

8.7.9. Специализирана система, предназначена за ползване от посетителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, управлявана чрез допир до екрана

8.7.10. Термометър и барометър до главния вход

8.7.11. Устройство за електронно изпращане на минимална туристическа информация: карта на региона, работно време, важни телефонни номера, информация за климатичните условия (за посетители със смарт телефони)

8. Сигурност**А) Задължителни изисквания:**

9.1. За осигуряване на сигурността ТИЦ разполага задължително с:

9.1.1. външно осветление, осигуряващо лесната му разпознаваемост и достъп

9.1.2. противопожарно оборудване

9.2. В ТИЦ е налична и поставена на видно място схема на помещенията с означени изходи и локацията на материалите за оказване на първа помощ и пожарогасителите

9.3. Оборудването и системите за електрификация, топлофикация и охлаждане на въздуха (ако ги има) се поддържат в изправно състояние и се използват според предназначението си

9.4. На видно място, в близост до телефонния апарат на ТИЦ, е налична информация за спешни телефонни номера

Б) Препоръчителни изисквания:

9.5. За осигуряване на сигурността ТИЦ може да разполага също и с:

9.5.1. система (камера) за денонощно видеонаблюдение

9.5.2. СОТ

9.5.3. евакуационно осветление

9. Работно време**А) Задължителни изисквания:**

10.1. ТИЦ изготвя един път годишно собствена схема за работно време по сезони и по дни от седмицата, според посещаемостта. За работното време са информирани всички служители на ТИЦ

10.1.1. В периодите, в които работи с пълно работно време ТИЦ задължително е отворен минимум 40 часа на седмица, 6 дни в седмицата

10.2. Информацията за работното време на ТИЦ е най-малко на български и на английски език и е:

10.2.1. Поставена на видимо място на външната страна на сградата на ТИЦ;

10.2.2. Посочена е в брошурите за масово разпространение

10.2.3. Упоменава се в автоматичните съобщения на телефонния секретар

10.2.4. Посочена е на интернет страницата на ТИЦ (ако има страница)

Б) Препоръчителни изисквания:

10.3. ТИЦ с повече от двама служители може също:

10.3.1. Да е отворен минимум 54 часа на седмица, 6 дни в седмицата

10.3.2. При по-голяма натовареност през активния сезон и в дни със събития в дестинацията, водещи до повишаване честотата на посещенията, да работи с удължено работно време, включително в събота и неделя

10. Достъп до информация извън работно време**А) Задължителни изисквания:**

11.1. ТИЦ предоставя 24-часов достъп до информация, разположена така че да

бъде ясно видима от извън сградата на ТИЦ. Информацията включва най-малко:

11.1.1. Карта на района, в който е разположен ТИЦ

11.1.2. Информация за места за настаняване

11.1.3. Списък с телефони за спешни случаи

Б) Препоръчителни изисквания:

11.2. ТИЦ може да разполага с интерактивно табло/екрани за предоставяне на туристическа информация след работно време, разположено на видно място на фасадата на сградата или в близост до входа на ТИЦ