

Implementační manuál

Kategorizace organizací destinačního managementu

11. 10. 2022

*Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2*

Obsah

Účel a způsob používání Implementačního manuálu	1
Platnost Implementačního manuálu a jeho aktualizace	1
1 Účel Kategorizace organizací destinačního managementu	2
2 Základní pojmy	4
3 Role DMO v řízení destinace	5
3.1 Východiska	5
3.2 Základní náležitosti procesu certifikace a získání informací	6
4 Definice kategorií DMO, volba kategorie DMO a oprávnění žadatelé	8
5 Požadavky na kategorie DMO	11
5.1 Formální požadavky přijatelnosti	12
5.2 Kvalitativní požadavky na strategické plánování a řízení	30
5.3 Kvalitativní požadavky na produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity	40
5.4 Kontextové požadavky na zaměření a činnost	47
5.5 Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti	50
5.6 Rozvojové požadavky na vzdělávání a odborné kompetence	52
5.7 Způsob naplnění požadavků	54
5.8 Žádost o výjimku	55
6 Proces certifikace, žádost o certifikaci – vyplnění a odeslání přihlášky	57
6.1 Zvláštní podmínky platnosti certifikace	59
7 Certifikační komise – organizační zajištění	61
7.1 Sekretariát	62
8 Proces hodnocení žádosti a termíny	63
8.1 Hodnocení formálních náležitostí	63
8.2 Věcné hodnocení	64
8.3 Doplnění informací v rámci procesu hodnocení	66

8.4	Zpráva o způsobu naplnění požadavků Kategorizace a Stanovisko z hodnocení	66
8.5	Odvolání k výsledku hodnocení	67
8.6	Podmínky platnosti certifikace	68
8.7	Zánik platnosti certifikace	68
8.8	Obnova platnosti certifikace (recertifikace)	68
9	Kontrola	70
10	Přílohy	71

Účel a způsob používání Implementačního manuálu

Implementační manuál Technického předpokladu Kategorizace organizací destinačního managementu (dále jen **Implementační manuál**) je pomůckou pro žadatele, kteří usilují o získání certifikace v rámci Kategorizace organizací destinačního managementu (dále jen **Kategorizace**). Implementační manuál dále poskytuje oporu pro provádění hodnocení předložených žádostí o certifikaci. Manuál je určen také jako pomůcka pro agenturu CzechTourism, která zajišťuje administraci procesu hodnocení.

Pro lepší názornost informací uvedených v manuálu je jeho součástí navigační grafika se symboly.

	V této navigační liště jsou detailněji vysvětleny dílčí požadavky, které vyplývají z Kategorizace. Vysvětlen je zde celkový kontext požadavků tak, aby byl zachován účel, pro který jsou tyto požadavky součástí Kategorizace.		V této navigační liště jsou uvedeny ilustrativní příklady, případně návody, které slouží k vysvětlení dílčího požadavku Kategorizace.		V této navigační liště je uvedeno, jakým způsobem mají být prokázány jednotlivé požadavky stanovené v rámci Kategorizace při žádosti organizace o certifikaci. Souhrn požadavků, které jsou zde uvedeny, tvoří povinnou součást žádosti o certifikaci.
---	--	---	---	---	--

Oranžová barva symbolizuje v Implementačním manuálu způsob ověření požadavku Kategorizace. Ověření probíhá na základě tohoto postupu:

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
					
Číslo požadavku	Požadavek Kategorizace	Identifikace toho, co je předmětem ověření daného požadavku při předložení žádosti o certifikaci	Zda uchazeč požádal o výjimku, pokud je žádost o výjimku relevantní	Posouzení skutečnosti, zda je výjimka relevantní, případně Certifikační komise navrhne dodatečnou výjimku	

Platnost Implementačního manuálu a jeho aktualizace

Platnost Implementačního manuálu je dána platností Kategorizace, která je stanovena na dobu neurčitou. Průběžně mohou probíhat dílčí úpravy Implementačního manuálu, které schvaluje Certifikační komise systému Kategorizace DMO v Česku.

Pokud dojde k jakékoliv změně Kategorizace, musí být aktualizován i tento Implementační manuál. Jeho aktualizace může být provedena také v případě, že si to vyžádá upřesnění informací, které jsou v tomto manuálu uvedeny.

Organizace destinačního managementu (dále jen **DMO**), které byly certifikovány na základě informací uvedených v tomto Implementačním manuálu, se řídí jeho původním zněním po dobu platnosti certifikace. V případě, že DMO podává žádost o obnovení certifikátu DMO a v té době je již platné nové znění Implementačního manuálu, řídí se DMO při tvorbě nové žádosti novým zněním Implementačního manuálu, který je zveřejněn na www.czechhtourism.cz.

Kontakty, způsob uveřejnění

Implementační manuál, který je v platném znění uveřejněn na webových stránkách www.czechtourism.cz, je oficiálním dokumentem České centrály cestovního ruchu – CzechTourism. Další informace k procesu certifikace mohou být podány na tomto kontaktu: dmo@czechtourism.cz.

1 Účel Kategorizace organizací destinačního managementu

Implementační manuál je v rámci Kategorizace určen jako pomůcka pro DMO, které usilují o získání certifikace. V manuálu jsou praktickým způsobem uvedeny potřebné informace, které DMO usnadní proces certifikace a žadatele provedou všemi náležitostmi, které je nezbytné pro získání certifikace v rámci této Kategorizace splnit.

V souvislosti s hodnocením žádostí o certifikaci slouží Implementační manuál jako pomůcka pro agenturu CzechTourism, která zajišťuje administraci procesu hodnocení. V manuálu je uvedeno, jakým způsobem mají být posuzovány požadavky Kategorizace tak, aby hodnocení bylo objektivní, nezávislé a nestranné.

Kategorizace byla vytvořena za účelem certifikace organizací destinačního managementu. Kategorizace je zpracována ve formě normy (technický předpoklad), která definuje minimální požadavky pro činnost organizací destinačního managementu. Kategorizace vymezuje kategorie organizací destinačního managementu a stanovuje pro ně závazné požadavky, na základě jejichž splnění může být organizace certifikována. Požadavky jsou definovány způsobem, aby co nejlépe zohledňovaly rozdílné předpoklady a potenciál cestovního ruchu v ČR. Kategorizace především upravuje podmínky pro vznik, zaměření a činnosti organizací cestovního ruchu a pro jednotlivé kategorie stanovuje další podstatné podmínky certifikace.

Hlavním cílem Kategorizace je zkvalitnit výkon a efektivitu činností v oblasti destinačního managementu v České republice a přispět ke zvýšení kvality a efektivity realizovaných marketingových aktivit na domácím a zahraničním trhu, a to prostřednictvím vytvoření pravidel pro činnost organizací destinačního managementu.

Role vybraných subjektů v rámci Kategorizace:

- **Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (MMR)** – ústřední organ státní správy, který na základě svěřených kompetencí ve věcech cestovního ruchu garantuje platnost této Kategorizace.
- **Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism (dále jen CzechTourism)** – je ze strany MMR pověřena výkonem všech činností souvisejících s Kategorizací. Je odpovědná za její podporu a rozvoj.
- **Kraje** – jako vyšším územním samosprávným celkům jsou dle zákona č. 129 / 2000 Sb. o krajích svěřeny vybrané kompetence, které v samostatné působnosti zahrnují rovněž rozvoj cestovního ruchu na svém území. Pro tyto účely mají kraje definovány své rozvojové záměry ve schválených strategických dokumentech. Požadavky Kategorizace jsou s těmito kompetencemi v souladu. Nedílnou součástí požadavků Kategorizace je vydání jejich Souhlasného stanoviska s certifikací vybraných kategorií organizací destinačního managementu.

Předpoklady platnosti Kategorizace:

- Platnost Kategorizace je stanovena na 3 roky od schválení jejího znění. Dílčí úpravy Kategorizace mohou podle potřeby probíhat rovněž v průběhu platnosti Kategorizace.
- Předpokladem platnosti je schválení Kategorizace Ministerstvem pro místní rozvoj ČR a oficiální vyhlášení jejího finálního znění na webových stránkách CzechTourism, www.czechtourism.cz (sekce Certifikace DMO). Schválení Kategorizace předchází její projednání s Asociací krajů ČR, další odbornou a profesní veřejností.
- Důležitým předpokladem jsou rovněž platné metodické postupy, na které Kategorizace odkazuje:
 - Metodický postup tvorby strategických dokumentů v cestovním ruchu.
 - Manuál tvorby produktu cestovního ruchu.

- Metodický postup pro užívání destinační značky Czech Republic.
 - Metodický postup pro hodnocení spokojenosti organizací destinačního managementu.
 - Metodický postup pro systém sledování ukazatelů o vývoji destinace.
- Agentura CzechTourism může tyto metodické postupy vhodným způsobem upravit.

2 Základní pojmy

Pojem	Definice
Branding destinace	Označuje proces řízení jednotné značky destinace. Rozumí se jím nejen logo a značka, ale hlavně podstata toho, jak návštěvníci vnímají a jak se ztotožňují s danou destinací, která je v rámci dané značky komunikována, případně jaká služba je návštěvníkům poskytována.
Certifikace organizací destinačního managementu	Nezávislý a nestranný proces definovaný touto normou, na jehož základě je ověřována míra shody a naplnění požadavků a kritérií stanovených tímto technickým předpokladem pro organizace destinačního managementu. Jeho výsledkem je získání certifikátu a možnost jeho používání stanoveným způsobem.
Destinace	Cílové místo (případně oblast) cestování se specifickou nabídkou atraktivit a infrastruktury cestovního ruchu, které je přirozeným celkem s předpoklady a potenciálem pro rozvoj cestovního ruchu.
Destinační management	Soubor technik, nástrojů a opatření používaných při koordinovaném plánování, organizaci, komunikaci, rozhodovacím procesu a regulaci cestovního ruchu v dané destinaci. Výsledkem takového procesu jsou řízení cestovního ruchu v daném území, udržitelné a konkurenceschopné produkty cestovního ruchu, společné sdílené logo, značka kvality, společný (sdílený) informační – rezervační systém, tvorba cenové politiky, provádění výzkumu a sběru statistických dat z oblasti cestovního ruchu, iniciace partnerství soukromého a veřejného sektoru cestovního ruchu i podpora profesních spolků, sdružení a organizací (např. AOČR či správy chráněných území apod.).
Kategorie DMO	Homogenní skupiny zohledňující územní působnost, charakter a zaměření organizací destinačního managementu, které jsou definovány pro potřeby jejich certifikace.
Kategorizace	Proces, na jehož základě probíhá pro potřeby certifikace rozdělení organizací destinačního managementu do jednotlivých kategorií.
Organizace destinačního managementu (DMO)	Organizace, která zajišťuje koordinaci, kooperaci a komunikaci mezi poskytovateli služeb cestovního ruchu, složkami veřejné správy a dalšími subjekty participujícími na rozvoji cestovního ruchu na daném území (destinaci) za účelem efektivnějšího řízení cestovního ruchu. Na základě využívání nástrojů destinačního managementu je jejím úkolem udržitelným způsobem rozvíjet destinaci, prosazovat ji a její produkty na trhu. Tato organizace může založit fond turismu.
Partner / partnerství	Je subjekt, který je členem DMO či participuje na její činnosti, vložil vklad / příspěvek / službu / produkt ve prospěch činnosti DMO za účelem očekávaných přínosů z její činnosti.
Produkt cestovního ruchu	Kombinace různých služeb a věcí (statků) veřejnoprávní i soukromoprávní povahy v destinaci, vytvořená zejména k uspokojení potřeb návštěvníka. Míra komplexnosti a provázanosti produktu může být různá, od konkrétních produktových balíčků (paketů), přes vytváření řetězců služeb až po marketingové pojetí produktu.
Standard DMO	Standard určuje, jaká minimální kritéria musí daná kategorie DMO splnit, aby mohla být dle této normy certifikována.
Technický předpoklad / norma pro DMO	Dokument agentury CzechTourism, ve kterém jsou definovány požadavky ve formě kritérií a závazných postupů na formu a činnost organizací destinačního managementu v České republice.
3K platforma	Vhodná funkční platforma pro kooperaci, koordinaci a komunikaci subjektů cestovního ruchu, případně i návazných odvětví a složek veřejné správy v destinaci za účelem podpory rozvoje turismu a návazně rozvoje regionu. V rámci platformy dochází k výměně informací nezbytných pro koordinaci aktivit cestovního ruchu.

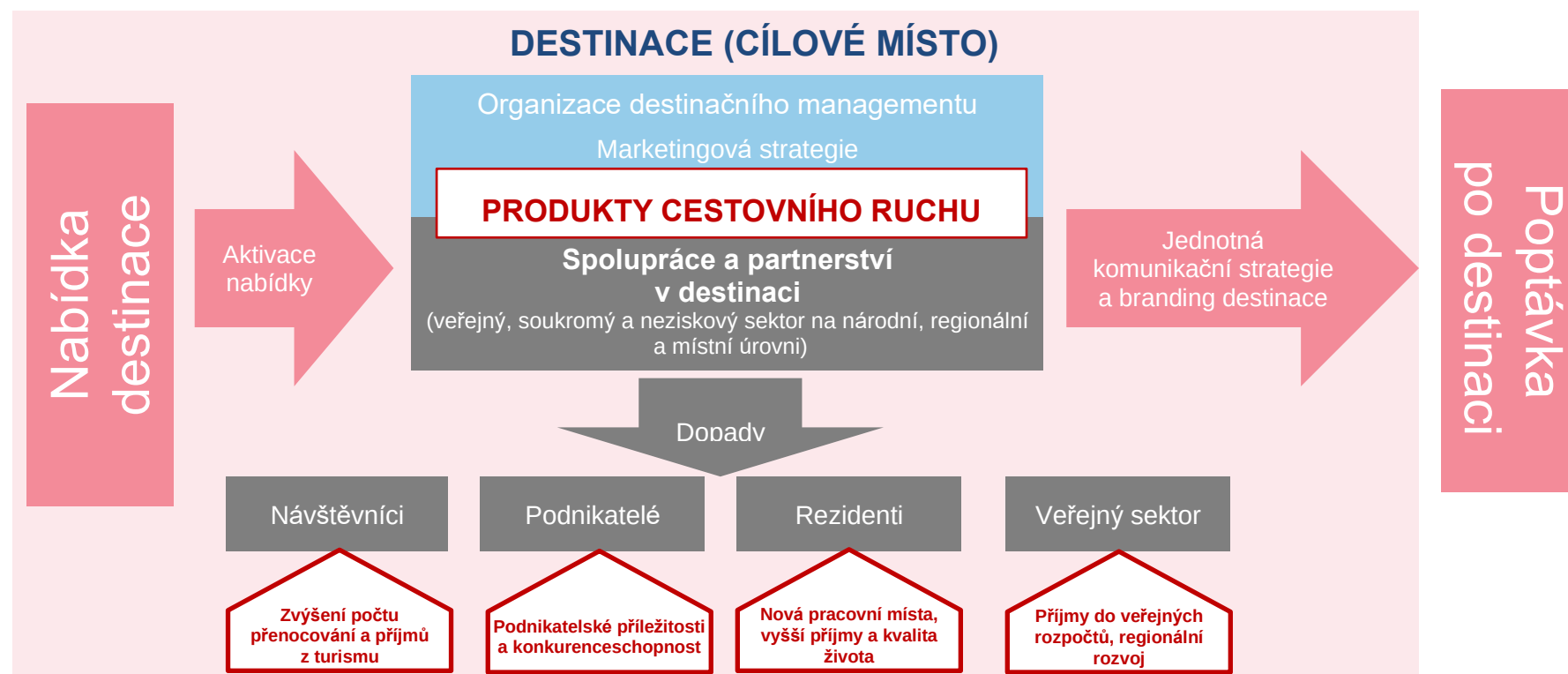
3 Role DMO v řízení destinace

3.1 Východiska

Organizace destinačního managementu představuje na daném území (destinaci) klíčový subjekt vytvořený za účelem efektivnějšího řízení cestovního ruchu. Jejím úkolem je na základě principu destinačního managementu strategicky plánovat a řídit marketingové aktivity s cílem propojovat nabídku destinace s její poptávkou. Výsledkem je udržitelný rozvoj destinace, ve které jsou uspokojeny potřeby jejích návštěvníků, participujících podnikatelů a zvýšena kvalita života rezidentů.

3K jako základní princip destinačního managementu:

- ✓ **Komunikace** – soustavná vzájemná výměna informací mezi subjekty cestovního ruchu v destinaci.
- ✓ **Koordinace** – zajištění věcného, finančního, časového a prostorového souladu organizace realizovaných aktivit v destinaci jednotlivými subjekty cestovního ruchu.
- ✓ **Kooperace** – spolupráce mezi subjekty cestovního ruchu v destinaci, na jejímž základě vznikají synergické efekty ve formě přidané hodnoty pro spolupracující subjekty.



3.2 Základní náležitosti procesu certifikace a získání informací

Proces získání certifikace DMO se skládá z několika základních kroků.

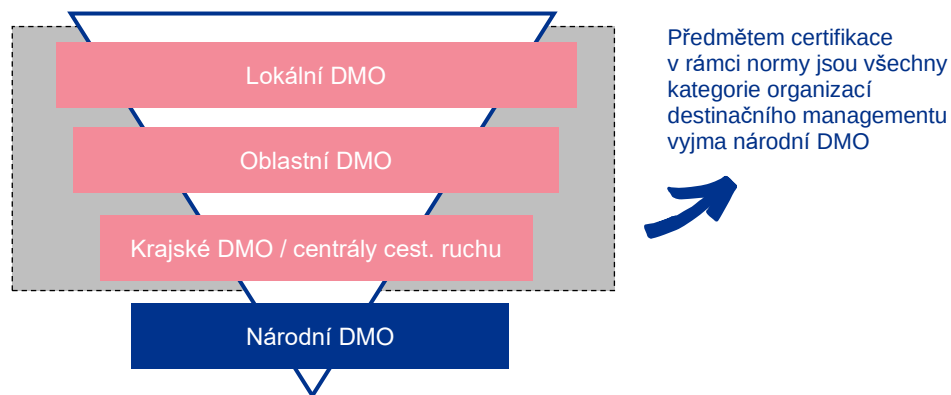


Základními informačními zdroji pro žadatele o certifikaci v rámci Kategorizace jsou následující právní předpisy, platné dokumenty Kategorizace a doporučené metodické postupy:

- zákon č. 129 / 2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 128 / 2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 131 / 2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 89 / 2012 Sb., občanský zákoník (nový občanský zákoník), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 40 / 1964 Sb., občanský zákoník (starý občanský zákoník), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 90 / 2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 248 / 1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 218 / 2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 250 / 2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů,
- Kategorizace organizací destinačního managementu,
- Implementační manuál Kategorizace organizací destinačního managementu,
- metodické postupy (uvedeny ve formátu .pdf na webových stránkách agentury CzechTourism):
 - Metodický postup tvorby strategických dokumentů v cestovním ruchu,
 - Manuál tvorby produktu cestovního ruchu,
 - Metodický postup pro systém sledování ukazatelů o vývoji destinace,
 - Metodický postup pro užívání destinační značky Czech Republic,
 - Metodický postup pro hodnocení spokojenosti organizací destinačního managementu,
- webové stránky agentury CzechTourism,
- další podmínky stanovené nadřazenou kategorií destinačního managementu.

4 Definice kategorií DMO, volba kategorie DMO a oprávnění žadatelé

Pro účely Kategorizace jsou pro organizace destinačního managementu definovány následující kategorie, které vycházejí především z územní působnosti, charakteru a zaměření těchto společností:



Kategorie organizace destinačního managementu	Typická úroveň působnosti
Lokální DMO	obec, město, mikroregion (svazek obcí) – místní destinace
Oblastní DMO	kulturně nebo geograficky vymezené území
Krajská DMO / centrála cest. ruchu	kraj – krajská destinace
Národní DMO	stát – destinace Česká republika

Zdroj: Kategorizace DMO

Pro každou kategorii DMO jsou požadovány výchozí podmínky, ze kterých vyplývá, zda je subjekt oprávněným žadatelem v rámci Kategorizace.

- **Lokální organizace destinačního managementu (lokální DMO)**
 - Právnícká osoba působící na místní nebo lokální úrovni v působnosti oblastní nebo krajské DMO. Organizace není založena za účelem dosažení zisku a hlavním předmětem její činnosti je koordinace aktivit cestovního ruchu na tomto území. Je však žádoucí, aby poskytovala určité služby za úplatu a pokrývala svůj provoz v rámci vícezdrojového financování.



Co když lokální DMO nepůsobí v rámci oblastní nebo krajské DMO?

Žadatelem o certifikaci může být taková lokální DMO, která má působnost v rámci certifikované oblastní nebo krajské DMO. V území, ve kterém doposud neexistuje oblastní nebo krajská DMO nebo v době žádosti o certifikaci nejsou oblastní / krajské DMO certifikovány, musí tato organizace předložit společně s žádostí Stanovisko příslušného kraje, na jehož území se nachází. V případě, že se tato DMO nachází na území více krajů, je nutné předložit souhlas všech krajů, na jejichž území leží.

Další informace k tomuto Stanovisku jsou uvedeny v bodu č. 5.1.8.

▪ **Oblastní organizace destinačního managementu (oblastní DMO)**

- Právnická osoba působící na úrovni většího logického, kulturně nebo geograficky vymezeného území, splňujícího minimální podmínky pro její založení, které jsou uvedeny v bodech 5.1–5.5 Implementačního manuálu. Organizace **není** založena za účelem dosažení zisku – **hlavním předmětem její činnosti je koordinace aktivit cestovního ruchu na svém území**. Je však žádoucí, aby poskytovala určité služby za úplatu a pokrývala svůj provoz v rámci vícezdrojového financování.
- V případě logické, kulturně nebo geograficky přirozeně vymezené turistické oblasti, která působí na území více krajů, a zároveň v rámci každého kraje působí právě jedna organizace pečující o dotýčnou část turistické oblasti, je umožněno, aby Žadatelem o certifikaci za tuto turistickou oblast bylo více subjektů / právnických osob, a to na základě dlouhodobé smlouvy o spolupráci mezi působícími organizacemi. Podmínkou k předložení jednotné žádosti o certifikaci předložené více subjekty pro přeshrančnou turistickou oblast je jednotný branding turistické oblasti, společný webový portál (webové stránky), jednotný styl prezentace na sociálních médiích, jednotný střednědobý strategický dokument a operativní prováděcí dokument, společně organizovaná 3K platforma a jednotný systém sledování ukazatelů cestovního ruchu.

▪ **Krajská organizace destinačního managementu / centrála cestovního ruchu (krajská DMO)**

- Právnická osoba působící v oblasti cestovního ruchu na úrovni kraje České republiky. Organizace je založena či spoluzaložena krajským úřadem dle zákona č. 129 / 2000 Sb., o krajích, resp. dle zákona č. 131 / 2000 Sb., o hlavním městě Praze, **nikoliv** za účelem dosažení zisku – **hlavním předmětem její činnosti je koordinace aktivit cestovního ruchu na svém území**.

▪ **Národní organizace destinačního managementu (národní DMO) – Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism**

- Právnická osoba působící na úrovni celé České republiky v oblasti cestovního ruchu. Organizace založená Ministerstvem pro místní rozvoj ČR, jejímž úkolem je zajištění propagace České republiky a vyvíjení soustavné činnosti k vytváření image České republiky jako destinace cestovního ruchu na zahraničním a domácím trhu a svou činností přispívat k rozvoji odvětví cestovního ruchu v ČR.

Žadatel, který má zájem získat certifikaci v rámci Kategorizace, by měl nejdříve zvážit výběr dané kategorie DMO a zjistit, zda může být oprávněným žadatelem.



Jak prokázat účel organizace v případě obchodních korporací?

V případě, že je žádost o certifikaci podávána společností s ručením omezeným (s.r.o.) nebo akciovou společností (a.s.), musí taková společnost prokázat, že případný zisk z jejího hospodaření je použit výhradně na financování hlavní činnosti. To tato společnost prokáže společenskou smlouvou, stanovami své DMO nebo jiným vhodným dokumentem, ze kterého splnění účelu vyplývá.

Pokud jsou tyto dokumenty v aktuální podobě vloženy na portálu www.justice.cz, nemusí je žadatel fyzicky předkládat společně s žádostí. V rámci procesu hodnocení budou tyto údaje ověřeny kontrolou na tomto portále.



Žadatel v rámci žádosti o certifikaci uvede:

- název / obchodní firmu,
- sídlo,
- IČO,
- právní formu,

- kontaktní osobu – hlavního výkonného manažera organizace,
 - jméno a příjmení (titul), pozici, e-mail, telefon.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
4	Volba kategorie DMO	Zda žadatel uvedl, o jakou kategorii DMO žádá.	N / A		
	Informace o právnické osobě	Jsou uvedeny požadované údaje: • název / obchodní firma • sídlo, • IČO, • právní forma.	N / A		
	Kontaktní osoba	Jsou uvedeny požadované údaje: • kontaktní osoba – hlavní výkonný manažer organizace ○ jméno a příjmení (titul), ○ pozice, ○ e-mail, ○ telefon.	N / A		
	Ověření účelu organizace	Zda je v případě a.s. nebo s.r.o. případný zisk z hospodaření využit výhradně na hlavní činnost, tj. na rozvoj CR v destinaci.	N / A		

5 Požadavky na kategorie DMO

Požadavky Kategorizace na kategorie DMO jsou definovány ve 4 tematických oblastech. Tyto požadavky byly stanoveny zejména s ohledem na rozdílné výchozí podmínky pro činnost DMO a jejich působení v území tak, aby dle této Kategorizace mohly získat certifikaci organizace destinačního managementu s různými předpoklady, které skutečně efektivně přispívají k rozvoji destinačního managementu v České republice. Jejich výsledkem bude logická a funkční struktura pokrývající území ČR.



5.1 Formální požadavky přijatelnosti

Formální požadavky mají v rámci Kategorizace charakter kritérií přijatelnosti. V rámci žádosti o certifikaci je nezbytné doložit prokázání těchto kritérií. V případě, že nejsou formální požadavky prokázány v dostatečném rozsahu, je toto důvodem pro vyřazení žádosti z dalšího procesu certifikace.

√ – povinný požadavek

X – nerelevantní

5.1.1 Splnění definice DMO

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Splnění definice DMO	√	√	√	√

Všechny kategorie DMO musí prokázat splnění definice DMO. Jejich činnost musí soustavně podporovat koordinaci, kooperaci a komunikaci všech zainteresovaných subjektů, složek veřejné správy a poskytovatelů služeb cestovního ruchu a dalších participantů na daném území (destinaci) za účelem efektivnějšího řízení cestovního ruchu. Na základě využívání nástrojů destinačního managementu je jejich úkolem udržitelným způsobem prosazovat tuto destinaci a její produkty na trhu. Definice Organizace destinačního managementu (DMO) je uvedena v bodu 2 Kategorizace. Tato definice je provázaná na další pojmy v této části, což je při hodnocení každé DMO pečlivě posuzováno. Předmětem certifikace tak nemohou být žádosti DMO, která atributy destinace nenaplní. Dle bodu 5.7 Implementačního manuálu nemůže předkládat žádost o certifikaci DMO, která nezastupuje přirozené turistické území s dostatečnými selektivními, realizačními a lokalizačními předpoklady a odpovídající úrovní potenciálu cestovního ruchu.

Lokální / oblastní DMO musí deklarovat a realizovat absolutní otevřenost při svém rozvoji, ve svém řízení a koordinaci, nesmí jakýmkoliv způsobem omezovat jiné subjekty působící v oblasti cestovního ruchu či v návazných sektorech či odvětvích, pokud tyto subjekty sami nemají jakékoliv nekalé či nerozvojové záměry či pokud jejich činnost neškodí pozitivnímu rozvoji dané turistické oblasti.

V rámci žádosti o certifikaci žadatel k tomuto bodu nepředkládá žádné dokumenty. Splnění definice je v rámci procesu certifikace prověřováno prostřednictvím ostatních kritérií.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.1	Splnění definice DMO	- Terminologie bod 2 Kategorizace DMO, - Kontextové požadavky bod 5.4, - Další informace poskytnuté DMO, - Kontrola sekundárních zdrojů (např. webové stránky DMO).	Není možné žádat o výjimku.		

5.1.2 Zřizovatel / zakladatel

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Zřizovatel	Obec / podnikatel / NNO	Obec / podnikatel / NNO	Kraj	Stát

Kategorizace stanovuje požadavky na to, jaký subjekt může být zřizovatelem (zakladatelem) DMO.

V případě žádosti o certifikaci lokální / oblastní DMO musí být jejím zřizovatelem vždy alespoň jeden z těchto subjektů:

- obec nebo svazek obcí dle zákona č. 128 / 2000 Sb., o obcích (obecní zřízení),
- obchodní korporace,
- zájmové sdružení právnických osob,
- nadace nebo jiná forma neziskové organizace stanovená občanským zákoníkem.

V případě žádosti o certifikaci krajské DMO musí být vždy alespoň jedním ze zřizovatelů / zakladatelů kraj, který je zřízen v souladu se zákonem č. 129 / 2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), respektive zákonem č. 131 / 2000 Sb., o hlavním městě Praze.



Může být zřizovatelem / zakladatelem fyzická osoba?

Nic nebrání tomu, aby také fyzická osoba (FO) nebo podnikající fyzická osoba (PFO) byla jedním ze zakladatelů / zřizovatelů DMO. Při žádosti o certifikaci však musí být vždy alespoň jedním ze zakladatelů právnická osoba vymezená výše.



Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením svých zakladatelských dokumentů dle dané právní formy žadatele.

Pokud jsou tyto dokumenty v aktuální podobě vloženy na portálu www.justice.cz, nemusí je žadatel předkládat společně s žádostí. V rámci procesu hodnocení budou tyto údaje ověřeny kontrolou na tomto portále.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.2	Zakladatel	Na základě výpisu z veřejných rejstříků nebo na justici.cz ověřit, zda je zřizovatelem DMO alespoň jedna z níže uvedených právnických osob: - kraj dle zákona č. 129 / 2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), - obec nebo svazek obcí dle zákona č. 128 / 2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), - hlavní město Praha dle zákona č. 131 / 2000 Sb., o hlavním městě Praze, - obchodní korporace, - zájmové sdružení právnických osob, - nadace nebo jiná forma neziskové organizace stanovená občanským zákoníkem.	Není možné žádat o výjimku.		

5.1.3 Právní forma DMO

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Právní forma	- Spolek (doporučená právní forma) / pobočný spolek / - Ústav / - Zájmové sdružení právnických osob / - Obecně prospěšná společnost / - Obchodní korporace (s.r.o., a.s.)	- Spolek (doporučená právní forma) / pobočný spolek / - Ústav / - Zájmové sdružení právnických osob / - Obecně prospěšná společnost / - Obchodní korporace (s.r.o., a.s.)	- Spolek (doporučená právní forma) / - Ústav / - Obecně prospěšná společnost / - Zájmové sdružení právnických osob / - Obchodní korporace (s.r.o., a.s.) / - Příspěvková organizace	- Spolek / - Ústav / - Obchodní korporace (s.r.o., a.s.) / - Příspěvková organizace (pouze pokud byla založena před r. 2018)

Pro jednotlivé kategorie DMO jsou v rámci Kategorizace povoleny pouze vybrané právní formy. Jsou preferovány takové právní formy, které umožňují vytvořit otevřený systém umožňující funkční a pozitivní rozvojovou spolupráci mezi subjekty napříč turistickým regionem, který předmětná DMO spravuje. DMO nesmí být uzavřenou organizací.

Žadatelem o certifikaci pro **lokální / oblastní DMO** mohou být pouze subjekty s následující právní formou:

- spolek (pobočný spolek)** – založený v souladu s novým občanským zákoníkem (doporučená právní forma),
- ústav** – založený v souladu s novým občanským zákoníkem,
- zájmové sdružení právnických osob** – založené v souladu se starým občanským zákoníkem,
- obecně prospěšná společnost** – založená v souladu se zákonem o obecně prospěšných společnostech,
- obchodní společnost (s.r.o., a.s.)** – založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích,



Proč je doporučenou právní formou DMO spolek?

Spolek je flexibilní právní forma, která je z dostupných právních forem nejvhodnější platformou pro navazování partnerství mezi subjekty veřejného, soukromého a neziskového sektoru při činnosti na úrovni destinace. Výhodou je jeho snadné založení, požadavky na jeho operativní řízení a možnost financování jeho činnosti prostřednictvím členských příspěvků. Spolky nemají ze zákona povinnost ověřit účetní závěrku auditorem a nemusejí vydávat výroční zprávu.

Žadatelem o certifikaci pro **krajské DMO** mohou být subjekty s následující právní formou:

- **spolek** – založený v souladu s novým občanským zákoníkem (doporučená právní forma),
- **ústav** – založený v souladu s novým občanským zákoníkem,
- **zájmové sdružení právnických osob** – založené v souladu se starým občanským zákoníkem,
- **obecně prospěšná společnost** – založená v souladu se zákonem o obecně prospěšných společnostech,
- **obchodní společnost (s.r.o., a.s.)** – založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích,
- **příspěvková organizace** – založená v souladu se zákonem o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů.



Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením svých **zakladatelských dokumentů dle právní formy žadatele**.

Pokud jsou tyto dokumenty v aktuální podobě vloženy na portálu www.justice.cz, nemusí je žadatel předkládat společně s žádostí. V rámci procesu hodnocení budou tyto údaje ověřeny kontrolou na tomto portále.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.3	Právní forma (lokální / oblastní DMO)	Na základě výpisu z veřejných rejstříků nebo na justici.cz ověřit, zda DMO má jednu z těchto právních forem: • spolek (pobočný spolek) – založený v souladu s novým občanským zákoníkem (doporučená právní forma), • ústav – založený v souladu s novým občanským zákoníkem, • zájmové sdružení právnických osob – založené v souladu se starým občanským zákoníkem, • obecně prospěšná společnost – založená v souladu se zákonem o obecně prospěšných společnostech, • společnost s ručením omezeným – založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích, • akciová společnost – založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		
	Právní forma (krajská DMO)	Na základě výpisu z veřejných rejstříků nebo na justici.cz ověřit, zda DMO má jednu z těchto právních forem: • spolek – založený v souladu s novým občanským zákoníkem (doporučená právní forma), • ústav – založený v souladu s novým občanským zákoníkem, • zájmové sdružení právnických osob – založené v souladu se starým občanským zákoníkem, • obecně prospěšná společnost – založená v souladu se zákonem o obecně prospěšných společnostech, • společnost s ručením omezeným – založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích, • akciová společnost – založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích, • příspěvková organizace (pouze pokud byla jako DMO založena před r. 2018) – založená v souladu se zákonem o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.1.4 Geograficky homogenní a přirozeně vymezené území ohraničené katastrálními hranicemi obcí – mapa území

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Geograficky homogenní a přirozeně vymezené území ohraničené vnějšími hranicemi katastru obcí – mapa území	√	√	√	√

Kategorizace stanovuje požadavek, že každá DMO musí být jednoznačně geograficky vymezena. Území, na kterém se DMO nachází, musí být homogenní, pokud možno co nejpřirozeněji vymezené a ohraničené katastrálním územím jednotlivých obcí. Území nesmí obsahovat „bílá“ místa. Území DMO musí být přirozeným kulturním a geografickým celkem s předpoklady a potenciálem pro cestovní ruch, které umožňuje jeho další systematický rozvoj v oblasti cestovního ruchu včetně marketingové podpory a zaměření na vhodné cílové skupiny. Výjimkou je území krajů, na které nejsou kladeny požadavky na území, které je kulturně a geograficky vymezeno. Krajská DMO proto nepředkládá v rámci hodnocení mapu území jako doklad naplnění tohoto požadavku. Pro potřeby Kategorizace je území krajů vymezeno administrativně hranicemi jednotlivých krajů.

**Jaké zdroje je možné využít pro stanovení vhodného území?**

Možným zdrojem pro správné stanovení geograficky a / nebo kulturně homogenního a ohraničeného území je rajonizace území z hlediska potenciálu cestovního ruchu a výzkum potenciálu. Některé mapové výstupy rajonizace cestovního ruchu byly v roce 2017 aktualizovány na základě požadavku MMR Masarykovou univerzitou v Brně. Jejím výsledkem je klasifikace krajiny z hlediska předpokladů cestovního ruchu a stanovení typologie středisek cestovního ruchu.¹

Zmapování a zhodnocení potenciálu (souhrn selektivních, lokalizačních a realizačních předpokladů) by měla provádět každá DMO na území své destinace. Zdrojem pro provádění výzkumu potenciálu mohou být studie hodnocení a využití potenciálu cestovního ruchu Ústavu územního rozvoje v Brně² nebo primární výzkum realizovaný DMO.

**Co znamená homogenní území destinace?**

Homogenní území destinace je území, ve kterém nejsou „bílá místa“. Každá destinace musí být dle požadavků Kategorizace vymezená katastrálními hranicemi obcí, které zároveň vytváří její vnější hranice. Všechny obce, které jsou součástí takto vymezené destinace, automaticky spadají do takto vymezené destinace, i když s DMO nespoluupracují.

V případě oblastních a lokálních DMO obce tvořící destinaci mohou, ale nemusí aktivně participovat na spolupráci v rámci této destinace. Minimální počet obcí, které tvoří takovou destinaci, je předmětem bodu 5.1.8 Kategorizace a minimální počet aktivních partnerů z řad obcí je předmětem bodu 5.2.4 Kategorizace.

¹ Výsledky této rajonizace jsou ve formě mapových podkladů dostupné na webovém portálu Územní dimenze v sekci „Dokumenty“ <https://www.mmr.cz/cs/Microsites/Uzemni-dimenze/Dokumenty/Podklad-pro-zpracovani-UAP-v-tematu-cestovni-ruch> (název dokumentu: Podklad pro zpracování ÚAP v tématu cestovní ruch).

² Výstupy uvedených výzkumů jsou dostupné na webu <https://www.uur.cz/default.asp?ID=3690> a <https://www.uur.cz/default.asp?ID=3962>.



Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením Mapy území DMO v e vhodně zvoleném měřítku. Z mapy musí být patrné, že hranice DMO korespondují s hranicemi katastrálních území obcí, které tvoří spojitě vnější hranice katastrálního území. Z mapy musí také vyplývat, že destinace kopíruje přirozené geograficky a / nebo kulturně vymezené území. Na této mapě musí být vyznačeny katastrální hranice všech obcí, které tvoří území této destinace. Doporučeno je, aby z mapy vyplývalo umístění destinace v širším okolí kraje nebo více krajů. Na mapě může být označena jakákoliv další úroveň spolupráce destinace s územím, např. hranice krajů, okresů, ORP, mikroregionů, MAS, dobrovolných svazků obcí, geoparků nebo partnerských obcí, která je z pohledu vymezení území destinace relevantní.

Dokládání mapy území se nevztahuje na krajskou DMO

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.4	Geograficky homogenní území a území ohraničené katastrálním územím obcí	Je předložena mapa homogenního území DMO s výjimkou krajské DMO v měřítku, ze kterého je patrné, že hranice DMO korespondují s hranicemi katastrálních území obcí?	Není možné žádat o výjimku.		

5.1.5 Vymezené území - počet obcí nebo rozloha

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Počet obcí nebo rozloha ⁽¹⁾	Min. 1 nebo x	Min. 20 nebo min. 600 km ²	x	x

(1) Počet obcí je evidenčním údajem pro potřeby certifikace. V případě, že DMO prokazuje tento požadavek prostřednictvím rozlohy, musí uvést všechny obce, které leží v její působnosti.

Kategorizace stanovuje minimální požadavky na počet obcí nebo na rozlohu území, kterým je území DMO tvořeno. Tento požadavek se primárně vztahuje na oblastní DMO, zčásti pak i na lokální DMO. V rámci tohoto požadavku se vykazují všechny obce, které tvoří území DMO, není nutné, aby všechny obce vymezující území musely být členy nebo partnery DMO.

Oblastní DMO – způsob prokázání požadavku

- **Počet obcí** – DMO předloží v žádosti **seznam všech obcí**, které **tvoří její území**. Současně předloží DMO v seznamu názvy obcí, rozlohy obcí, počet obyvatel obcí a ZUJ kód obcí. Při naplnění tohoto kritéria není řešeno partnerství či spolupráce obce s DMO, pouze zdali je obec a její katastr součástí geografického vymezení působnosti DMO.

nebo

- **Rozloha území** – lze k prokázání využít pouze pro území s rozlohou větší než 600 km² a s méně než 20 obcemi v území: DMO uvede v žádosti rozlohu svého území v km², přičemž tato rozloha musí být minimálně 600 km². V případě, že bude DMO prokazovat tento požadavek rozlohou, musí tato DMO předložit současně seznam všech obcí, které tvoří její území. Seznam obcí musí obsahovat názvy obcí, rozlohu obcí, počet obyvatel obcí a ZUJ kód obcí.

Lokální DMO – způsob prokázání požadavků

- **Počet obcí** – DMO uvede v žádosti seznam všech obcí, které tvoří její území, přičemž tento seznam musí mít minimálně 1 obec. Současně předloží DMO v seznamu názvy obcí, rozlohy obcí, počet obyvatel obcí a ZUJ kód obcí. Při naplnění tohoto kritéria není řešeno partnerství či spolupráce obce s DMO, pouze zdali je obec a její katastr součástí geografického vymezení působnosti DMO.



Žadatel o certifikaci se vždy prokazuje **seznamem s uvedením všech obcí** s požadovanými náležitostmi. Tento seznam musí být předložen v přehledné editovatelné tabulce v souboru programu MS Excel. Vzor tohoto seznamu tvoří přílohu č. 4 Implementačního manuálu. Seznam bude obsahovat minimálně tyto informace o jednotlivých obcích:

- název obce
- ZUJ kód obce (šestičíselný kód obce uvedený např. v číselníku obcí ČSÚ – <http://apl.czso.cz/iSMS/cisdet.jsp?kodcis=43>).
- název kraje, ve kterém se obec nachází
- název obce s rozšířenou působností (ORP), na jehož území se obec nachází
- rozloha obce (ideálně ha)
- počet obyvatel obce (dle aktuální hodnoty uvedené v evidenci obyvatel či na stránkách ČSÚ, event. dle jakéhokoliv jiného relevantního zdroje),

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.5	Počet a seznam obcí nebo rozloha (oblastní DMO)	Je předložen seznam s uvedením všech obcí s požadovanými náležitostmi dle Přílohy č. 4? A obsahuje alespoň minimální předepsaný počet obcí? Pokud prokazuje DMO požadavek prostřednictvím rozlohy, je uvedena rozloha, která není menší než 600 km² a současně je přiložen seznam, který obsahuje všechny obce na vymezeném území? Byla provedena kontrola dle předložené mapy v souladu s bodem 5.1.4 a nezávislé ověření prostřednictvím volně dostupných mapových podkladů (mapy.cz; googlemaps.com nebo https://www.czechtourism.cz/nase-sluzby-pro-vas/spoluprace-s-regiony/mapa-dmo-kontakty/ atd.)?	Není možné žádat o výjimku.		
	Počet a seznam obcí (lokální DMO)	Je předložen seznam s minimálně jednou obcí s požadovanými náležitostmi?	Není možné žádat o výjimku.		

5.1.6 Území působnosti DMO se nepřekrývá s územím shodné kategorie DMO

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Území působnosti se nepřekrývá s územím shodné kategorie DMO	✓	✓	✓	✓

Kategorizace stanovuje požadavek, jehož cílem je, aby se území působnosti DMO nepřekrývalo s územím působnosti jiné DMO stejné kategorie. Tento požadavek je vymezen obdobně jako bod 5.1.4 prostřednictvím katastrů obcí. Není proto možné, aby stejné katastrální území bylo součástí dvou DMO stejné kategorie. Územní překryvy jsou v případě oblastních či lokálních DMO prověřovány subjektem, který dané kategorii DMO vydává Stanovisko dle bodu 5.1.8 Kategorizace.



Může být jedna obec součástí dvou DMO stejné kategorie?

Tato situace může nastat na hranicích mezi jednotlivými lokálními / oblastními DMO, kdy jedna obec může mít zájem být součástí obou DMO.

Pokud obec leží na hranici mezi dvěma lokálními / oblastními DMO, její katastrální území musí být oficiálně začleněno pouze do jedné DMO.

Pokud chce tato obec participovat na činnosti DMO, na jejímž území neleží, může s ní uzavřít např. smlouvu o partnerství nebo jiným způsobem participovat na společných aktivitách.



Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením mapy území DMO v takovém měřítku, ze kterého je patrné, že hranice DMO korespondují s hranicemi katastrálních území obcí, které tvoří spojitě vnější hranice katastrálního území. Z mapy musí také vyplývat, že destinace kopíruje přirozené geografické celky. Na této mapě musí být vyznačeny katastrální hranice všech obcí, které tvoří území této destinace. Doporučeno je, aby z mapy vyplývalo umístění destinace v širším okolí kraje nebo více krajů. Na mapě může být označena jakákoliv další úroveň spolupráce destinace s územím např. hranice krajů, okresů, ORP, mikroregionů, MAS, geoparků, dobrovolných svazků obcí nebo partnerských obcí, která je z pohledu vymezení území destinace relevantní.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.6	Území působnosti DMO se nepřekrývá s územím shodné kategorie DMO	Je předložena mapa území DMO v měřítku, ze kterého je patrné, že hranice DMO korespondují s hranicemi katastrálních území obcí a nepřekrývá se s územím DMO shodné kategorie? Bylo vydáno kladné Stanovisko dle bodu 5.1.8, ze kterého vyplývá, že DMO byla tímto subjektem schválena ve svých hranicích?	Není možné žádat o výjimku.		

5.1.7 Počet lůžek a přenocování

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Počet lůžek a přenocování ⁽²⁾	X	Počet lůžek: min. 2 000 Počet přenocování: min. 200 000 ročně	X	X

(2) Kontrolováno na základě průběžného sběru statistických dat (ideálně ČSÚ) – sledovány jsou kapacity ubytovacích zařízení a průměrné počty hostů v těchto zařízeních za poslední 3 roky.

Formálním požadavkem Kategorizace pro oblastní DMO je prokázání minimálního počtu lůžek a počtu přenocování na území této kategorie DMO. Požadavky jsou sledovány jako průměr dosažených hodnot za poslední tři roky zpětně od data podání žádosti o certifikaci (v žádosti budou vyplněna data za poslední 3 roky). Oba požadavky musí být splněny současně. S ohledem na případné mimořádné události (např. dopady pandemie COVID-19 nebo živelné katastrofy), které mohou mít významný vliv na sníženou výkonnost cestovního ruchu, bude dokladování tohoto požadavku případně upřesněno metodickým stanoviskem Sekretariátu Kategorizace DMO na stránkách kategorizace.

Žadatel prokáže splnění tohoto požadavku jedním z těchto způsobů:

- **na základě dat Českého statistického úřadu (ČSÚ)**
 - kapacita hromadných ubytovacích zařízení (HUZ) – průměr za poslední tři roky v působnosti oblastní DMO,
 - návštěvnost (počet přenocování) hromadných ubytovacích zařízení (HUZ) – průměr za poslední tři roky v působnosti oblastní DMO.



Jak získat data o HUZ za své území?

Data o HUZ poskytuje ČSÚ. V některých případech nemusí být k dispozici údaje za vymezené území oblastní DMO. V tom případě může žadatel využít:

- **veřejnou databázi ČSÚ** – na webových stránkách ČSÚ je možné provést vlastní výběr dat za vymezené území. Tento výběr se provádí ve veřejné databázi <https://vdb.czso.cz/> v části vlastní výběr. Zde je možné provést výběr na základě obcí, jejichž katastrální území tvoří území oblastní DMO,
- **informační službu ČSÚ** – krajské správy ČSÚ mohou na základě žádosti oblastní DMO poskytnout informace za dané období a v potřebné struktuře.

V případě, že ve veřejné databázi nejsou data za jednotlivé obce dostupná z důvodu ochrany individuálních dat, je doporučeno se obrátit na informační službu ČSÚ, která poskytne pro vymezené území destinace přesnou informaci o kapacitách a návštěvnosti.

- **na základě dat získaných vlastním sběrem a šetřením**
 - v případě, že DMO dlouhodobě sbírá data o svém území a může tak věrohodně prokázat minimální počty všech lůžek a přenocování na svém území alespoň za tři roky zpětně, může v rámci žádosti předložit data získaná na základě tohoto výzkumu. Tento výzkum musí být věrohodný a ověřitelný a musí být současně předložena metodika sběru a zpracování vstupních dat.

**Co znamená věrohodný a ověřitelný sběr dat?**

Předložená data musí být věrohodná a ověřitelná. Z toho důvodu musí být společně s těmito daty předložena také metodika jejich sběru. Minimální počet lůžek a přenocování může pokrývat jak hromadná, tak individuální ubytovací zařízení vyjma ubytování u příbuzných a známých a ubytovací kapacity nabízené v rámci sdíleného ubytování.

**Způsob výpočtu hodnot (příklad)**

Výpočet hodnot probíhá automaticky prostřednictvím elektronického formuláře pro příjem žádostí, a to z posledních známých statistických dat vložených žadatelem do formuláře (ČSÚ / vlastní šetření). U žadatele, který předkládá žádost o certifikaci v roce X, je tento výpočet proveden na základě aritmetického průměru za poslední tři roky. Výsledný údaj je údajem, který bude porovnán s požadavky Kategorizace (min. 2 000 lůžek a min. 200 000 přenocování).



Žadatel o certifikaci předloží statistické údaje s požadovanými údaji o počtu lůžek a přenocování za poslední tři roky zpětně od podání žádosti o certifikaci. Z těchto dat bude ve formuláři automaticky vypočten průměr. K těmto datům uvede jejich zdroj. V případě, že dokládá tato data vlastním výzkumem, předloží společně s nimi i stručný popis metodického postupu jejich sběru.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.7	Počet lůžek a přenocování (oblastní DMO)	Je uvedena informace, jakým způsobem je prokazován tento požadavek? Jedná se o data ČSÚ nebo vlastní sběr dat a šetření? Dosahuje vypočtený průměr 2 000 lůžek a 200 000 přenocování? Jsou uvedena data za poslední 3 roky zpětně? V případě, že je požadavek prokazován vlastním výzkumem, ověřit jeho věrohodnost.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.1.8 Stanovisko k žádosti o certifikaci

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Stanovisko kraje / oblasti	√	√	x	x

K certifikaci DMO je vždy nezbytné získat souhlasné stanovisko nadřazené certifikované DMO působící na daném území. Certifikovaná krajská DMO vydává souhlasné stanovisko oblastní DMO, certifikovaná oblastní DMO vydává souhlasné stanovisko lokální DMO. V případě požadavku o souhlasné stanovisko pro oblastní DMO ležící v kraji, kde nepůsobí certifikovaná krajská DMO, pak toto stanovisko vydává přímo kraj. V případě požadavku o souhlasné stanovisko pro lokální DMO ležící v oblasti, ve které nepůsobí certifikovaná oblastní DMO, pak souhlasné stanovisko vydává přímo certifikovaná krajská DMO, a pokud ani tato organizace není zřízená, pak kraj.

Vydané stanovisko krajskou / oblastní DMO (pro oblastní / lokální DMO) obsahuje písemný komentář zahrnující podstatné informace určené pro potřeby certifikace příslušné DMO. Certifikovaná krajská DMO nebo oblastní DMO, případně kraj, nesmí neodůvodněně bránit vydání Stanoviska nebo omezovat vznik, činnost nebo oprávněné zájmy podřízené kategorie DMO. Toto platí i v případě, že toto Stanovisko vydává kraj. V případě, že nadřazená Kategorie omezuje činnost podřízené kategorie DMO, má taková DMO právo na prošetření tohoto postupu Certifikační komisí. Takové jednání může být důvodem pro neudělení či odebrání certifikace této nadřazené organizaci.

Formálním požadavkem Kategorizace je **předložení platného Stanoviska, které se vztahuje pouze k úrovni lokální / oblastní DMO**. Vydávání stanovisek se řídí principem subsidiarity, na jehož uplatňování je Kategorizace založena. Princip subsidiarity tak respektuje hierarchickou úroveň systému destinačního managementu v České republice. Účelem uplatnění principu subsidiarity je zajištění přenosu rozhodování a odpovědnosti na co nejnížší úroveň řízení cestovního ruchu a je současně ochranou proti selektivnímu přístupu jednotlivých úrovní DMO v České republice.

Stanovisko musí v rámci žádosti o certifikaci vždy doložit lokální / oblastní DMO. Pokud DMO leží na území více krajů / oblastí, musí být doloženo Stanovisko od všech těchto krajů / oblastí. Ten, kdo vydává Stanovisko, je také povinen ověřit územní vymezení dané DMO, zejména to, zda se na daném území nenachází jiná DMO stejné kategorie. Proto musí být součástí žádosti o stanovisko kraje / oblasti a následně tedy i vydaného stanoviska i přehledná mapa s jasným vyznačením působnosti oblastní / lokální DMO.

Tabulka č. 1: Odpovědnost za vydání Stanoviska

Kdo vydává Stanovisko	Komu je Stanovisko vydáváno
Certifikovaná krajská DMO (případně kraj)	- Oblastní DMO - Lokální DMO (pouze pokud na území není certifikovaná oblastní DMO)
Certifikovaná oblastní DMO	Lokální DMO



Co když vyšší kategorie DMO není certifikována?

Stanovisko může vydat pouze příslušná certifikovaná DMO. V případě, že v území není územně příslušná certifikovaná krajská / oblastní DMO, vydává Stanovisko Kraj.

Stanovisko je předkládáno dle vzoru, který je uveden v příloze č. 2 Implementačního manuálu. Toto Stanovisko obsahuje písemný komentář zahrnující podstatné informace určené pro potřeby certifikace příslušné DMO, a to zejména:

- požadavky, které musí žadatel o Stanovisko naplnit,
- důvody vydání záporného Stanoviska.

Subjekt, který žádá o toto Stanovisko, může tuto žádost zaslat relevantní straně pouze v relevantním termínu, tedy nejdříve 60 dnů před nejzazším termínem podání vlastní žádosti o certifikaci, který je dán termíny dle tohoto Implementačního manuálu, resp. který vychází z termínu platnosti již uděleného certifikátu.

Subjekt, který je požádán o vydání Stanoviska, musí toto Stanovisko vydat vždy, a to ve lhůtě do 30 dnů od obdržení žádosti!

Pro případné doložení skutečnosti, že oprávněný subjekt nevydal Stanovisko ve lhůtě 30 dní, je doporučeno, aby žadatel v rámci žádosti o certifikaci předložil dokumenty toto dokládající. Zároveň je doporučeno, aby žadatel požádal Certifikační komisi o prověření nevydání Stanoviska.



Může být vydáno záporné Stanovisko?

Subjekt, který vydává Stanovisko, může také vydat Stanovisko **záporné**. Vydání záporného stanoviska musí být řádně odůvodněno.

Žádost o certifikaci může předložit i DMO, která získala záporné Stanovisko, nebo DMO, která nezískala Stanovisko ve lhůtě 30 dní. Zároveň může DMO požádat Certifikační komisi o prověření důvodu vydání záporného Stanoviska nebo nevydání Stanoviska ve lhůtě 30 dní.



Příklady důvodů vydání záporného Stanoviska:

- Žadatel nerespektuje platný systém řízení cestovního ruchu stanovený krajem.
- Činnost DMO není realizována v souladu se strategickým dokumentem nadřazeného subjektu (kraj, oblastní DMO).
- Na vymezeném území působnosti žadatele již působí jiná DMO stejné kategorie.
- Území DMO nepokrývá přirozenou geograficky / kulturně vymezenou oblast.
- DMO s nadřazeným subjektem nespolupracuje, nekomunikuje a dostatečně nekoordinuje aktivity.
- Žadatel soustavně neplní další podmínky stanovené krajem / vyšší kategorií DMO.



Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením platného Stanoviska, které je zpracováno v souladu s přílohou č. 2 Implementačního manuálu. Stanovisko musí obsahovat zobrazení mapy s vymezeným územím působnosti DMO. Pokud lokální / oblastní DMO leží na území více krajů / oblastí, musí být doloženo Stanovisko od všech těchto krajů / oblastí.

Stanovisko slouží pro potřeby podání žádosti DMO o certifikaci. Jeho platnost je proto stanovena na 6 měsíců od data jeho vydání.

⇒ **Způsob ověření požadavku**

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.8	Stanovisko kraje / oblasti	Bylo vydáno Stanovisko dle přílohy č. 2 Manuálu pro žadatele, přičemž toto Stanovisko není starší než 6 měsíců? Stanovisko bylo vydáno jako: • kladné • záporné – jsou uvedeny objektivní, ověřitelné a jasně vyjádřené důvody pro nevydání kladného Stanoviska? Obsahuje stanovisko mapu s vymezeným územím působnosti DMO? V případě, že stanovisko vydáno nebylo, požádal žadatel o prověření?	Není možné žádat o výjimku.	V případě, že bylo vydáno záporné, bylo požádáno o jeho prověření?	

5.1.9 Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO ⁽³⁾	Min. 1	Min. 3	x	X

(3) Prokázáno na základě platné certifikace Asociace turistických informačních center ČR. TIC v působnosti DMO musí být uvedena v seznamu partnerů dle bodu 5.2.4.

V působnosti lokální / oblastní DMO musí být minimální počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center (TIC). Lokální DMO prokáže, že na jejím území se nachází alespoň jedno oficiálně certifikované TIC. Oblastní DMO musí prokázat, že na svém území má alespoň tři oficiálně certifikovaná TIC. Oficiální certifikací TIC se pro potřeby Kategorizace rozumí platná certifikace dle Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR, jejímž nositelem je Asociace turistických informačních center ČR.

TIC, kterými je prokazován tento požadavek Kategorizace, musí mít v době podání žádosti platný certifikát dle Jednotné klasifikace TIC ČR. TIC, kterými prokazuje DMO tento požadavek, musí být uvedena v seznamu aktivních partnerů DMO dle bodu 5.2.4, ve kterém uvede žadatel veškeré informace nezbytné pro prokázání tohoto partnerství.

**Proč by měla být TIC certifikována?**

TIC patří mezi základní infrastrukturu a součást informačního systému cestovního ruchu každé destinace. TIC jsou také často prvním místem kontaktu návštěvníka s destinací, což často rozhoduje o vnímání úrovně kvality. Využívání moderních systémů řízení kvality přispívá nejen k profesionalizaci TIC, ale představuje dlouhodobou garanci zvyšování úrovně kvality poskytovaných služeb.



Žadatel o certifikaci prokáže splnění tohoto požadavku uvedením přehledu TIC včetně následujících údajů:

- oficiálního názvu TIC,
- adresy TIC,

Splnění požadavků bude ověřeno namátkovou kontrolou na webových stránkách Asociace turistických informačních center. Žadatel uvede tato TIC také do seznamu aktivních partnerů dle požadavku 5.2.4 včetně uvedení způsobu a formy spolupráce.

Žadatel rovněž může v rámci certifikace předložit kopie platných certifikátů ATIC ČR. Zároveň může žadatel uvést v seznamu TIC, která nemají platný certifikát Jednotné klasifikace TIC ČR. V tomto případě však musí být uvedena i v seznamu aktivních partnerů dle bodu 5.2.4.

⇒ **Způsob ověření požadavku**

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.9	Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO (oblastní DMO)	Jsou uvedena v žádosti alespoň 3 turistická informační centra (TIC), která se nachází na území DMO? Obsahují informace o TIC alespoň tyto náležitosti: • oficiální název TIC, • adresu TIC, Na webových stránkách www.aticcr.cz ověřit, zda jsou TIC oficiálně certifikována. Jsou TIC, kterými je prokazován tento požadavek, členy / partnery DMO? Ověřit v rámci bodu 5.2.4.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		
	Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO (lokální DMO)	Je uvedeno v žádosti alespoň 1 turistické informační centrum (TIC), které se nachází na území DMO? Obsahuje informace o TIC alespoň tyto náležitosti: • oficiální název TIC, • adresu TIC, Na webových stránkách www.aticcr.cz ověřit, zda je TIC oficiálně certifikováno. Je TIC, kterým je prokazován tento požadavek, členem / partnerem DMO? Ověřit v rámci bodu 5.2.4.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.1.10 Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace ⁽⁴⁾	Min. 30 %	Min. 30 %	x	X

(4) Může být prokázáno účastí podnikatelského / neziskového sektoru v dozorčí radě společnosti, dozorčí radě fondu, případně představenstvu nebo jiném kolektivním řídicím a kontrolním orgánu společnosti.

Lokální / oblastní DMO musí v rámci žádosti o certifikaci doložit, že na jejich rozhodování mají vliv podnikatelské a neziskové subjekty. Tento podíl musí tvořit alespoň 30 % a obecně je možné jej doložit jako podíl podnikatelského nebo neziskového sektoru v dozorčí radě společnosti, dozorčí radě fondu, případně představenstvu nebo jiném kolektivním řídicím a kontrolním orgánu společnosti. Způsob prokazování minimálního podílu se liší podle právních forem DMO.

Ve veřejném rejstříku, případně v dokumentech zasílaných společně se žádostí, jsou vymezeny orgány DMO, které se podílí na rozhodování organizace. Tyto orgány se liší dle jednotlivých právních forem. Příklady těchto orgánů jsou uvedeny v následující tabulce.

Právní forma	Způsob naplnění požadavku (vedení DMO)	Doklady
Spolek	Statutární orgán (předseda), kontrolní komise, rozhodčí komise apod.	Stanovy + výpis z veřejných rejstříků ³
Ústav	Ředitel, správní rada, dozorčí rada apod.	Zakladací listina + výpis z veřejných rejstříků
Zájmové sdružení právnických osob	Kolegium / rada / představenstvo, dozorčí rada / revizní komise apod.	Zakladatelská smlouva + výpis z veřejných rejstříků
Obecně prospěšná společnost	Správní rada, statutární orgán (ředitel), dozorčí rada apod.	Zakladatelská smlouva + výpis z veřejných rejstříků
Společnost s ručením omezeným	Jednatel, dozorčí rada apod.	Společenská smlouva + výpis z veřejných rejstříků
Akciová společnost	Představenstvo / statutární ředitel, dozorčí rada / správní rada apod.	Stanovy + výpis z veřejných rejstříků

Z výše uvedené tabulky tak vyplývá, že za osoby s vlivem na řízení DMO nemohou být považováni běžní členové nebo partneři.

Příklad – výpočet podílu podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na řízení

Oblastní DMO, jejíž právní forma je spolek, usiluje o získání certifikace v rámci Kategorizace. Jejimi orgány jsou představenstvo, které má 5 členů, a kontrolní komise se 3 členy. Výpočet podílu se provede takto:

*(5 členů představenstva + 3 členové kontrolní komise) * 0,3 = 2,4 (3 členové)*

³ Veřejným rejstříkem se dle zákona č. 304 / 2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob a o evidenci svěřenských fondů, rozumí spolkový rejstřík, nadační rejstřík, rejstřík ústavů, rejstřík společenství vlastníků jednotek, obchodní rejstřík a rejstřík obecně prospěšných společností.

Není-li výsledkem celé číslo, provede se zaokrouhlení na celé číslo nahoru. V případě této DMO představují minimální podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na řízení organizace 3 členové, kteří musí prokazatelně zastupovat soukromý nebo NNO sektor.

Žadatel pro potřeby žádosti předloží písemný seznam všech osob dle přílohy č. 5 Implementačního manuálu, které mají vliv na vedení DMO. Tento seznam obsahuje:

- jméno osoby,
- název a IČO subjektu, který osoba zastupuje,
- označení orgánu DMO,
- označení, zda se jedná o subjekt veřejný, neziskový nebo privátní,
- vysvětlení / zdůvodnění podílů soukromého / NNO sektoru.

V případě jakéhokoliv nestandardního nastavení řízení organizace žadatele dodá žadatel vlastní stručný a jasný popis způsobu naplnění tohoto požadavku. Certifikační komise následně rozhodne, zdali je toto nestandardní nastavení podílu podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace akceptovatelné či nikoliv.



Žadatel o certifikaci doloží tento požadavek přiložením formuláře dle vzoru uvedeného v příloze č. 5 Implementačního manuálu. Tento formulář obsahuje seznam všech osob, které mají vliv na rozhodování DMO. U každé osoby je uvedeno jméno, název a IČO subjektu, který zastupuje, a zda se jedná o subjekt podnikatelský, neziskový (NNO) nebo veřejný.

V rámci procesu hodnocení mohou být v případě pochybností dožádány relevantní dokumenty.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.1.10	Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace	Je předložen seznam dle přílohy č. 5 Implementačního manuálu obsahující všechny osoby s vlivem na rozhodování v DMO a je u každé osoby zřetelně označeno, jaký sektor zastupuje? A je splněn podíl jednotlivých zástupců za soukromé subjekty a NNO na rozhodování? Ověřeno na základě kontroly dokladů na portálu www.justice.cz nebo na základě předložených dokladů žadatele.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.2 Kvalitativní požadavky na strategické plánování a řízení

Kvalitativní požadavky na **strategické plánování a řízení** jsou v rámci Kategorizace závazné a je nezbytné je naplnit. V rámci procesu hodnocení je u nich ale vždy posuzována míra a způsob jejich naplnění ve vazbě na metodické postupy a ustanovení Kategorizace. Posouzení způsobu a míry naplnění těchto požadavků probíhá v rámci procesu hodnocení. V případě, že jsou tyto požadavky naplněny pouze formálně nebo splněny jen částečně, může být způsob naplnění těchto požadavků označen jako nedostatečný. Nenaplnění požadavků může vést k vyřazení z dalšího procesu certifikace.

5.2.1 Střednědobý strategický dokument

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Střednědobý strategický dokument ⁽⁵⁾	√	√	√	√

(5) Platný dokument (strategie, koncepce, program rozvoje) zpracovaný s využitím Metodického postupu tvorby strategických dokumentů v turistice agentury CzechTourism.

Žadatel je povinen předložit platný strategický dokument (strategii, koncepci, program rozvoje, vizi rozvoje atd.), který splňuje obvyklé náležitosti pro tvorbu strategických dokumentů. DMO může pro jejich zpracování využít doporučený **Metodický postup tvorby strategických dokumentů v turistice** agentury CzechTourism. Strategický dokument musí být zpracován pro celé území působnosti a pro úroveň dané DMO, která má být předmětem certifikace. Současně se tato DMO musí na zpracování dokumentu podílet. Obsahem dokumentu musí být priority a opatření reflektující střednědobý / dlouhodobý rozvoj tohoto území v oblasti cestovního ruchu.

Žadatel musí pro potřeby certifikace předložit vlastní střednědobý strategický dokument, který není součástí takového dokumentu zpracovaného pro jiné územní vymezení. Kategorizace tak např. nedovoluje předložení střednědobého strategického dokumentu pro oblastní / lokální DMO, který je součástí takového dokumentu zpracovaného za celé území kraje.

Strategický dokument, který je v rámci žádosti o certifikaci předkládán, musí být **platný ještě alespoň 12 měsíců od data podání žádosti o certifikaci**. Požadavek na dobu platnosti strategického dokumentu vychází z bodu 5.2.2, který se vztahuje k operativnímu prováděcímu dokumentu.



Co když má žadatel strategický dokument zpracován z minulosti?

To obecně není problém. Doporučený Metodický postup tvorby strategických dokumentů je obecný návod pro tvorbu strategií v cestovním ruchu, který připouští různé formy jejich zpracování. Pokud byl v minulosti strategický dokument připraven odpovědně, není problém jej v rámci žádosti o certifikaci předložit. Riziko nenaplnění tohoto požadavku je v tomto případě velmi nízké. Při aktualizaci tohoto strategického dokumentu se však doporučuje, aby pro aktualizaci byl využit doporučený metodický postup.



Žadatel o certifikaci předloží společně s žádostí střednědobý / dlouhodobý strategický dokument, který má platnost ještě minimálně 12 měsíců od data podání žádosti. Z dokumentu musí být patrné, že je strategickým dokumentem zpracovaným pro celé území působnosti DMO. Obsah dokumentu musí reflektovat střednědobý / dlouhodobý rozvoj tohoto území v oblasti cestovního ruchu.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.2.1	Střednědobý strategický dokument	Je předložen střednědobý strategický dokument (strategie, koncepce, program rozvoje atd.), který je platný ještě alespoň 12 měsíců od data podání žádosti? Je dokument speciálně zpracovaný pro území působnosti žadatele? Jsou obsahem dokumentu priority a opatření reflektující střednědobý / dlouhodobý rozvoj území působnosti DMO?	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.2.2 Operativní prováděcí dokument

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Operativní prováděcí dokument ⁽⁶⁾	√	√	√	√

(6) Platný dokument (akční plán, marketingový plán, plán činnosti) s uvedením konkrétních rozvojových záměrů na období alespoň 12 měsíců.

Žadatel je povinen předložit platný operativní prováděcí dokument, který má charakter prováděcího dokumentu v krátkodobém horizontu např. akční plán, marketingový plán, plán činnosti nebo implementační plán s uvedením konkrétních rozvojových záměrů na období alespoň 12 měsíců, přičemž v době předložení žádosti musí být dokument platný ještě alespoň 6 měsíců. Dokument musí být zpracován pro území působnosti DMO, která má být předmětem certifikace. Opatření a priority operativního plánovacího dokumentu musí mít vazbu na priority a opatření střednědobého / dlouhodobého strategického dokumentu. Žadatel může pro zpracování tohoto dokumentu využít Metodický postup tvorby strategických dokumentů v turismu. Pro základní splnění tohoto požadavku však také postačí jednoduchý pracovní dokument žadatele, ze kterého budou patrné činnosti, jejichž realizaci DMO krátkodobě plánuje.

**Jaký operativní prováděcí dokument je nejvhodnější předložit?**

Cílem Kategorizace není vytvářet účelové dokumenty pro potřeby certifikace DMO. Žadatel může proto předložit jednoduchý pracovní dokument obsahující základní činnosti na období alespoň 12 měsíců. Dokument však může mít i platnost delší. Požadavek na takový dokument může splnit také Plán opatření, který je výsledkem zavedeného Českého systému kvality služeb.

Předložený dokument by však měl obsahovat minimálně tyto informace: jaká aktivita bude realizována, v jakém termínu, jaký je rozpočet, jaké je místo realizace a kdo je za ni odpovědný.

Při předkládání dokumentu musí vzít žadatel v úvahu termín předložení žádosti o certifikaci a dobu, na kterou je předkládáný dokument ještě v platnosti. V případě nedostatečné doby platnosti v době předložení je nezbytné tento dokument pro potřeby certifikace aktualizovat.



Žadatel o certifikaci předloží společně s žádostí operativní plánovací dokument s výhledem činnosti na období minimálně 12 měsíců, který je platný ještě alespoň 6 měsíců od data předložení žádosti. Z dokumentu musí být patrné, že se jedná o dokument zpracovaný pro území působnosti žadatele o certifikaci.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.2.2	Operativní prováděcí dokument	Je předložen operativní prováděcí dokument s výhledem min. na 12 měsíců (marketingový plán, akční plán, jiný pracovní dokument atd.), který je platný ještě cca 6 měsíců od data podání žádosti? Je dokument zpracovaný pro území působnosti žadatele? Je z dokumentu patrné, jaké činnosti chce DMO v následujících 12 měsících realizovat?	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.2.3 Funkční 3K platforma

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Funkční 3K platforma ⁽⁷⁾	√	√	√	√

(7) Prokazatelná funkční platforma pro spolupráci, koordinaci a kooperaci partnerů vytvořena na úrovni příslušné kategorie DMO, např. poradní sbor (kolegium) DMO s prokazatelnou činností.

Požadavkem Kategorizace je naplnění principu komunikace, kooperace a koordinace, které jsou základem pro efektivní destinační spolupráci. Tento požadavek DMO doloží prokazatelnou existencí 3K platformy, která je vytvořena na úrovni příslušné kategorie DMO. 3K platforma musí být aktivní a pro potřeby žádosti o certifikaci musí být schopna doložit svoji činnost alespoň za posledních 12 měsíců zpětně od data podání žádosti. Cílem požadavku je především prokázání skutečné aktivity 3K platformy a dosažených výsledků z její existence.

Pro potřeby žádosti DMO specifikuje podobu své 3K platformy v destinaci v rozsahu:

- název 3K platformy,
- konkrétní odkaz na web se základními informacemi o 3K platformě (účel, zaměření, účastníci setkání atd.),
- celkový počet účastníků (není nutné vypisovat jmenovitě, v rámci žádosti stačí uvést počet a poskytnout rámcovou informaci, jaké subjekty jsou účastníky této platformy),
- počet setkání / interakcí za posledních 12 měsíců,
- základní informace o činnosti a výstupech za účelem prokázání činnosti např. shrnutí výstupů z jednání, situační záznamy, případně zápisy (tyto informace zašle DMO společně se žádostí nebo uveřejní na uvedeném odkaze)

V případě pochybností o činnosti 3K platformy si může Certifikační komise při namátkové kontrole doplňující dokumentaci potvrzující činnost 3K platformy, záznamy ze setkání / jednání či jiné záznamy prokazující její činnost za posledních 12 měsíců od data podání žádosti vyžádat.



Vhodné příklady 3K platformem

3K platforma by měla umožňovat pravidelnou komunikaci aktérů v destinaci, vytvářet podmínky pro koordinaci a kooperaci subjektů, iniciovat příležitosti pro vznik rozvojových záměrů, projektů či aktivit na základě organizace setkávání aktérů cestovního ruchu.

Mezi vhodné platformy, které může DMO vytvořit, patří:

- stálé kolegium cestovního ruchu složené z aktérů v destinaci,
- stálá (případně také i účelová / projektová / příležitostná) pracovní skupina cestovního ruchu zahrnující aktéry cestovního ruchu v destinaci,
- pravidelná / opakovaná jednání, kulaté stoly nebo zasedání na úrovni aktérů destinace,
- interní komunikační síť (intranet) s možností webové diskuze a sdílení aktuálních informací o dění v destinaci.



Co znamená aktivní činnost funkční 3K platformy?

Činnost 3K platformy by měla být především pravidelná, s frekvencí jednání odpovídající potřebám destinace. Za dostatečné však nemůže být považováno **frekvenčně řídké**, nepravidelné jednání např. v rozsahu „jen“ 1 setkání ročně.

3K platforma by se rovněž měla zabývat praktickými otázkami cestovního ruchu v destinaci, vytvářet podmínky pro koordinaci a kooperaci subjektů, svou činností přispívat ke zkvalitnění podmínek pro jeho rozvoj a být schopna uskutečňovat konkrétní společné dohody nebo rozhodnutí.



Žadatel o certifikaci předloží v rámci své žádosti informace o 3K platformě tyto údaje:

- název 3K platformy,
- konkrétní odkaz na webovou stránku (nikoliv na úvodní stránku) se základními informacemi o 3K platformě (účel, zaměření, účastníci atd.),
- celkový počet účastníků,
- počet setkání / interakcí za posledních 12 měsíců,
- základní informace o činnosti a výstupech za účelem prokázání činnosti.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.2.3	Funkční 3K platforma	Je předložen konkrétní odkaz na web s informacemi o 3K platformě zahrnující tyto informace, aby bylo možné zkontrolovat funkční 3K platformu: • název 3K platformy, • konkrétní odkaz na webovou stránku se základními informacemi o 3K platformě (účel, zaměření, účastníci atd.), • celkový počet účastníků, • počet setkání / interakcí za posledních 12 měsíců, • základní informace o činnosti a výstupech za účelem prokázání činnosti Na základě předložených informací ověřit, zda je 3K platforma funkční. Ověřit frekvenci jednání / setkání dle předložených podkladů. V případě pochybností vyžádat záznamy z jednání 3K platformy.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.2.4 Počet aktivních partnerů celkem

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Počet aktivních partnerů celkem ⁽⁸⁾	Min. 25	Min. 50	Min. 25	Min. 100
z toho počet obcí ⁽⁹⁾	Min. 1	Min. 15		
z toho počet aktivních partnerů z oblasti NNO a soukromého sektoru	Min. 20	Min. 30	X	X

(8) Aktivní partnerství znamená prokazatelnou spolupráci na konkrétní aktivitě realizované DMO v posledních 12 měsících prokázanou dokumentem ve vazbě na konkrétní předmět spolupráce (členství, příspěvek do fondu turismu, společný produkt, marketingová aktivita, činnost realizovaná s prokazatelnou účastí partnerů v působnosti DMO apod.).

(9) DMO, která prokazuje požadavek 5.1.5 rozlohou, protože počet obcí na vymezeném území je nižší než 20, musí prokázat aktivní partnerství s alespoň 15 obcemi. Pokud je těchto obcí 15 anebo méně, pak musí DMO prokázat aktivní partnerství se všemi obcemi na svém území. V případě obchodních korporací musí obec v působnosti DMO vlastnit část jejich podílu, přičemž celkový podíl těchto obcí dosahuje alespoň 30 %.

Kvalitativním požadavkem Kategorizace je doložení minimálního počtu aktivních partnerů pro danou kategorii DMO. Cílem tohoto požadavku je prokázat, že DMO v území skutečně pracuje na bázi partnerství. V případě, že se na vymezeném území působnosti oblastní či lokální DMO nachází velkoplošné přírodně chráněné území (Národní park nebo Chráněná krajinná oblast), pak je doporučeným partnerem zástupce správce tohoto přírodně chráněného území. Aktivní partnerství znamená prokazatelnou spolupráci na konkrétní aktivitě realizované DMO v posledních 12 měsících, prokázanou dokumentem ve vazbě na konkrétní předmět spolupráce:

- **Členství** – jakýkoliv člen DMO je považován současně za partnera.
- **Finanční podpora (příspěvek do fondu turismu)** – finanční příspěvek v jakékoliv finanční výši je považován za důkaz partnerství.
- **Společný produkt cestovního ruchu** – aktivní participace subjektu na rozvoji produktu cestovního ruchu destinace.
- **Marketingová aktivita** – spolupráce na B2B, B2C marketingové kampani, veletrhu, rozvoji sociálních sítí atd.
- **Ostatní činnosti** – jedná se o činnosti, které jsou prokazatelně realizovány za účasti subjektů v destinaci za účelem podpory cestovního ruchu, které jsou v působnosti DMO.

Pro potřeby Kategorizace byl rovněž nově definován pojem Partner, který je uveden v bodě 2 tohoto Implementačního manuálu.

Pro potřeby certifikace DMO žadatel předloží:

- seznam aktivních partnerů (název / jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství, e-mailovou adresu na odpovědného zástupce partnera),
- označí druh partnera (obec, ostatní veřejný, neziskový, privátní sektor),
- uvede aktivitu, na které spolupracoval,
- uvede informaci, čím může partnerství doložit.

- seznam partnerů na webových stránkách DMO – za účelem zvýšení motivace k partnerství a zajištění vysoké míry transparentnosti činnosti DMO je každá DMO povinná zveřejnit seznam svých partnerů na webových stránkách DMO, tento seznam bude obsahovat minimálně tyto identifikační znaky:

název partnera (sloupec č. 1 - „název subjektu“),

IČO partnera (sloupec č. 2 - „IČO subjektu“) a

určení, zda se jedná o přímého člena DMO nebo pouze o partnera participujícího na činnosti DMO (sloupec č. 3 - „člen/partner“).

Žadatel pro potřeby naplnění partnerství využije vzor uvedený v příloze č. 6 Implementačního manuálu. Seznam partnerů musí také obsahovat informaci o spolupráci DMO s turistickými informačními centry na jejím území v souladu s bodem 5.1.9 Kategorizace.

Níže uvedený přehled uvádí možnosti doložení partnerství dle právní formy partnera.

Právní forma	Způsob naplnění požadavku	Doklady
Spolek (pobočný spolek)	Zakladatel / člen / partner na základě platné partnerské smlouvy s uvedením předmětu spolupráce.	Stanovy, rozhodnutí o přijetí za člena dle stanov, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Ústav	Zakladatel / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce.	Zakladací listina, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Zájmové sdružení právnických osob	Zakladatel / člen / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce.	Zakladatelská smlouva, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Obecně prospěšná společnost	Zakladatel / člen / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce.	Zakladatelská smlouva, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Společnost s ručením omezeným	Společník – alespoň 30% podíl této společnosti musí vlastnit obce / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce.	Společenská smlouva, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Akciová společnost	Akcionář – alespoň 30% podíl této společnosti musí vlastnit obce / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce.	Stanovy, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.

Doklady, kterými je možné doložit partnerství, nejsou v rámci žádosti předkládány! V rámci procesu hodnocení mohou být tyto doklady v případě pochybností vyžádány, případně mohou být využity kontakty na partnery k podání reference.

Kontakty na aktivní partnery uvedené dle tohoto požadavku budou v rámci žádosti o certifikaci využity rovněž pro provedení hodnocení spokojenosti partnerů s činností DMO dle bodu 5.4 Kategorizace.



Žadatel o certifikaci v příloze žádosti využije přílohu č. 6 Implementačního manuálu. V dokumentu uvede tyto informace:

- uvede seznam aktivních partnerů (název / jméno partnera, adresa, odpovědná osoba, která může podat informace o partnerství, e-mailový a telefonický kontakt na kontaktní / odpovědnou osobu),
- označí druh partnera (obec, ostatní veřejný, neziskový, privátní sektor),
- uvede aktivitu, na které spolupracoval,
- uvede informaci, čím může partnerství doložit.

Žadatel bude mít také aktuální seznam partnerů DMO uveden na svých webových stránkách (postačují základní informace – název partnera, IČO, druh partnerství).

⇒ **Způsob ověření požadavku**

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.2.4	Počet aktivních partnerů celkem (krajská DMO)	Je předložen seznam, na kterém je uveden alespoň minimální počet 25 partnerů? Tento seznam obsahuje: - název / jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství, e-mailový a telefonický kontakt na kontaktní / odpovědnou osobu, - označení druhu partnera (veřejný, neziskový, privátní sektor), - aktivitu, na které spolupracoval, - informaci, čím lze partnerství doložit. Ověřit, zda má DMO na webových stránkách DMO uveden seznam partnerů. Ověřit, zda jsou informace věrohodné a v případě pochybností zvážit vyžádání dokladů o partnerství.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		Ověřováno Certifikační komisí
	Počet aktivních partnerů celkem (oblastní DMO)	Je předložen seznam, na kterém je uveden alespoň minimální počet 50 partnerů, z čehož - je na seznamu minimálně uvedeno 15 obcí nebo všechny obce, pokud je prokázán požadavek 5.1.8 na základě rozlohy DMO, - je na seznamu minimálně uvedeno 30 partnerů z oblasti NNO a soukromého sektoru. Tento seznam obsahuje: - název / jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství, e-mailový a telefonický kontakt na kontaktní / odpovědnou osobu - označení druhu partnera (veřejný, neziskový, privátní sektor), - aktivitu, na které spolupracoval, - informaci, čím lze partnerství doložit. Ověřit, zda má DMO na webových stránkách DMO uveden seznam partnerů. Ověřit, zda jsou informace věrohodné a v případě pochybností zvážit vyžádání dokladů o partnerství. Ověřit, zda jsou mezi partnery TIC, kterými je prokazován požadavek 5.1.9.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		
	Počet aktivních partnerů celkem (lokální DMO)	Je předložen seznam, na kterém je uveden alespoň minimální počet 25 partnerů, z čehož - je na seznamu uvedena minimálně 1 obec nacházející se na území DMO, - je na seznamu uvedeno minimálně 20 partnerů z oblasti NNO a soukromého sektoru. Tento seznam obsahuje: - název / jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství, e-mailový a telefonický kontakt na kontaktní / odpovědnou osobu - označení druhu partnera (veřejný, neziskový, privátní sektor), - aktivitu, na které spolupracoval, - informaci, čím lze partnerství doložit. Ověřit, zda má DMO na webových stránkách DMO uveden seznam partnerů. Ověřit, zda v případě, že žadatel má právní formu obchodní korporace, vlastní obce v působnosti DMO alespoň 30 % podílu v této organizaci. Ověřit, zda jsou informace věrohodné a v případě pochybností zvážit vyžádání dokladů o partnerství. Ověřit, zda je mezi partnery TIC, kterým je prokazován požadavek 5.1.9.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.2.5 Zavedený systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Zavedený systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace	✓	✓	✓	✓

Požadavkem Kategorizace je zavedený Systém sledování ukazatelů o vývoji destinace, který vychází z Metodického postupu pro sledování ukazatelů o vývoji destinace. Z tohoto metodického postupu jsou vybrány ukazatele s nejvyšší prioritou, jejichž sledování je pro DMO povinné.

Pokud není možné získat data z veřejně dostupných zdrojů jako je například ČSÚ, pak za sběr dat a vyplňování databází zodpovídají DMO. Institut turismu agentury CzechTourism zodpovídá za případné závazné či doporučující metodické postupy, náhodně kontroluje a ověřuje zadaná data, sestavuje interaktivní reporty a sestavy zveřejňuje v portálu Marketingového informačního systému www.tourdata.cz. Institut turismu agentury CzechTourism zastupuje národní DMO a zodpovídá za sběr ukazatelů A1, A2, A3, A4, A5, A7, A10, A11, A12, A13, A14, B1, B2, B10, B11, C1, C2, C3, C4, C5, C6, C11, C12.

Institut turismu připravil vstupní DATABÁZI za ukazatele A6, A9, B6, B8, B9, B13, která již odpovídá struktuře ukazatelů s nejvyšší prioritou dle metodického postupu. Tuto databázi jsou DMO povinny průběžně kontrolovat a doplňovat. Kraj / krajská DMO / oblastní či lokální DMO jsou povinny si zažádat o přístup do této databáze za účelem průběžné aktualizace a doplňování statistických dat a informací. Jednotlivá DMO tak nemusí vytvářet vlastní sestavy s ukazateli.

Žádost o přístup je směřována na adresu: certifikace_data@czechtourism.cz.

Ukazatele s nejvyšší prioritou, která jsou DMO povinna doložit s aktuálními daty a informacemi, jsou tato:

1. Ukazatele popisující předpoklady cestovního ruchu:

- ✓ Počet turisticky významných technických atraktivit ve struktuře (továrny, technické provozy, lomy, doly, mlýny apod.) (A6)
- ✓ Počet a délka naučných stezek (A9)

2. Ukazatele popisující nabídku cestovního ruchu:

- ✓ Kongresové a konferenční kapacity (počet, kapacita sálů) (B6)
- ✓ Počet lyžařských areálů (B8)
- ✓ Délka značených a upravovaných lyžařských běžeckých tratí (běžecké lyžování) (B9)
- ✓ Počet pravidelně organizovaných klíčových eventů (akcí) v destinaci ve členění na sportovní a kulturní akce B13)

3. Kvantitativní ukazatele popisující poptávku cestovního ruchu:

- ✓ Návštěvnost kulturně-historických a technických atraktivit se zpoplatněným vstupem – návštěvnost turistických cílů (NTC) (dle specifického metodického postupu Institutu turismu agentury CzechTourism) (C15)
- ✓ Výše vybraných místních poplatků v destinaci (C26)

4. Kvalitativní ukazatele popisující poptávku cestovního ruchu:

- ✓ Profil, spokojenost a výdaje návštěvníka (sběr dat na lokální/oblastní/krajské úrovni) (ideálně dle výstupů a metodického postupu Institutu turismu v rámci agentury CzechTourism) (D1)

5. Ukazatele efektivity:

- ✓ Výše výdajů DMO na rozvoj cestovního ruchu v destinaci celkem a ve struktuře (investiční, provozní, marketingové a personální výdaje) (E1)
- ✓ Spokojenost B2B partnerů (dle metodického postupu a výzkumu zajišťovaného Institutem turismu v rámci agentury CzechTourism) (E6)

**Co je Marketingový informační systém (MIS) agentury CzechTourism?**

Marketingový informační systém je nástroj, který umožňuje prezentaci dat a usnadňuje jejich analýzu. Hlavním cílem MIS je poskytovat informace nejen subjektům působícím v cestovním ruchu, ale i studentům a zájemcům z jiných oborů. Systém podporuje systematické shromažďování dat a jejich analýzu a v neposlední řadě poskytuje zpětnou vazbu pro marketingové aktivity. Tento portál je veřejně dostupný <https://tourdata.cz/>

Pro zjednodušení Vaší práce doporučujeme využít již nachystanou **DATABÁZI** s ukazateli, kam můžete přímo vložit / doplnit chybějící data. Přístup získáte na základě Vaší žádosti na e-mailu certifikace_data@czechtourism.cz, případně na adrese institut@czechtourism.cz.

Systém sběru dat je možné vzájemně sdílet mezi jednotlivými kategoriemi DMO. Kraj nebo krajská DMO může ostatním DMO na jejím území s tímto sběrem pomáhat, případně může stanovovat další ukazatele z tohoto metodického postupu, které má za povinnost daná DMO zajišťovat.

Benefitem pro certifikované DMO do úrovně oblastních DMO je poskytnutí dat o návštěvnosti HUZ (ČSÚ).



Žadatel o certifikaci v rámci své žádosti potvrdí, že si zažádal o přístup do databáze a tuto databázi doplnil / validoval.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.2.5	Zavedení systému sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace	Institut turismu ověří, že DMO si zažádala o přístup do databáze a započala s validací dat.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku?		

5.3 Kvalitativní požadavky na produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity

Kvalitativní požadavky na produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity jsou v rámci Kategorizace závazné a je nezbytné je naplnit. V rámci procesu hodnocení je u nich ale vždy posuzována míra a způsob jejich naplnění ve vazbě na metodické postupy a ustanovení Kategorizace. Posouzení způsobu a míry naplnění těchto požadavků probíhá v rámci procesu hodnocení.

V případě, že jsou tyto požadavky naplněny pouze formálně nebo splněny jen částečně, může být způsob naplnění těchto požadavků označen jako nedostatečný. Nenaplnění požadavků může vést k vyřazení z dalšího procesu certifikace.

5.3.1 Definovaný systém produktů cestovního ruchu na úrovni destinace

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Definovaný systém produktů cestovního ruchu na úrovni destinace ⁽¹⁰⁾	√	√	√	√

(10) Produkty vytvořené na základě metodického postupu CzechTourism – Manuál tvorby produktu cestovního ruchu. Produkty musí být prokazatelně rozvíjeny či musí být dán závazek k jejich rozvoji.

Povinným požadavkem Kategorizace je definovaný systém produktů na úrovni destinace. Navržené produkty destinace by měly splňovat všeobecnou definici produktu cestovního ruchu. Pro jejich navržení je vhodné využít metodický postup, kterým je aktualizovaný **Manuál tvorby produktu cestovního ruchu**. Definované produkty na úrovni destinace musí vycházet ze střednědobého strategického dokumentu destinace.

Produkty cestovního ruchu musí být DMO prokazatelně rozvíjeny. Tento rozvoj bude posuzován v rámci Žádosti o certifikaci, přičemž bude sledováno:

- zda součástí operativního prováděcího dokumentu jsou marketingové aktivity, které rozvíjí stanovený systém produktů na úrovni destinace,
- zda DMO aktivně za posledních 12 měsíců realizovala marketingové aktivity, které rozvíjely stanovený systém produktů na úrovni destinace,
- zda internetové marketingové nástroje DMO rozvíjí stanovený systém produktů na úrovni destinace.

V rámci Žádosti o certifikaci žadatel předloží informaci o tom, jaké produkty cestovního ruchu jsou na úrovni destinace rozvíjeny. V případě, že jsou tyto produkty součástí již schváleného platného střednědobého strategického dokumentu, uvede žadatel tuto informaci v rámci Žádosti. Informaci o produktech cestovního ruchu v rámci destinace je možné předložit také prostřednictvím konkrétního odkazu na webové stránky, na kterém jsou uveřejněny potřebné informace.



Žadatel o certifikaci předloží informaci o svých produktech cestovního ruchu v destinaci, a to následujícím způsobem:

- prostřednictvím střednědobého strategického dokumentu, ve kterém bude systém produktů definován nebo
- konkrétním odkazem na webové stránky s informacemi o systému produktů destinace a jejich podpoře a rozvoji.

⇒ **Způsob ověření požadavku**

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.3.1	Definovaný systém produktů cestovního ruchu na úrovni destinace	Je informace o produktech cestovního ruchu DMO uvedena ve střednědobém strategickém dokumentu nebo je uveden odkaz na webové stránky s potřebnými informacemi? Ověřte v předložené dokumentaci (5.2.1, 5.2.2, 5.3.2, 5.3.4) zda: • se skutečně jedná o produkt cestovního ruchu, • součástí operativního prováděcího dokumentu jsou marketingové aktivity, které rozvíjejí stanovený systém produktů na úrovni destinace, • DMO za posledních 12 měsíců aktivně realizovala marketingové aktivity, které rozvíjely stanovený systém produktů na úrovni destinace, • internetové marketingové nástroje DMO rozvíjejí stanovený systém produktů na úrovni destinace.	Není možné žádat o výjimku.		

5.3.2 Aktivní realizace marketingových aktivit v destinaci

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Aktivní realizace marketingových aktivit v destinaci ⁽¹¹⁾	√	√	√	√

(11) Prokazatelná realizace marketingových aktivit za posledních 12 měsíců, a to na základě principu partnerství doložené konkrétními výsledky činnosti (společný produkt, marketingová aktivita, činnost realizovaná s prokazatelnou účastí partnerů v působnosti organizace destinačního managementu).

Kvalitativním požadavkem Kategorizace je také aktivní realizace marketingových aktivit. V rámci žádosti o certifikaci jsou sledovány marketingové aktivity realizované v **posledních 12 měsících do data podání žádosti o certifikaci**. V tomto období musí žadatel prokázat, že DMO byly realizovány na principu partnerství na úrovni destinace marketingové aktivity s prokazatelnými výstupy / výsledky. Realizované marketingové aktivity žadatel doloží na základě:

- zprávy o činnosti DMO za příslušné období a / nebo
- výroční zprávy za příslušné období v případě, že v ní jsou tyto údaje uvedeny,
- jiného dokumentu DMO, ve kterém budou požadované informace uvedeny.

V rámci předložení informace o realizovaných marketingových aktivitách žadatel uvede:

- název marketingové aktivity,
- účel marketingové aktivity,
- způsob (formu) zapojení partnerů v rámci destinace,
- dosažené výstupy / výsledky.



Jaký je rozdíl mezi výstupy / výsledky marketingových aktivit?

Marketingové aktivity, které budou žadatelem dokládány, mohou být realizovány pouze v posledních 12 měsících od data podání žádosti. Výsledky (splnění účelu) marketingových aktivit se mohou projevit až s delším časovým posunem. V rámci žádosti proto dostačuje, když žadatel předloží marketingové aktivity s konkrétními výstupy (např. uskutečnění fam tripu nebo press tripu), aniž by uvedl dosažený výsledek takové aktivity. Pokud je však výsledek marketingové aktivity znám, měl by jej žadatel uvést.

DMO by však měla průběžně vyhodnocovat svou činnost a doklady o přínosech plynoucích z její činnosti na území destinace uvádět v rámci dokládání tohoto požadavku. Použitý způsob a metody vyhodnocení přínosů z vlastní činnosti je ponechána na dané DMO.



Vhodné příklady marketingových aktivit

Marketingové aktivity jsou všechny činnosti, které DMO vyvíjí s cílem oslovit návštěvníky / zákazníky a / nebo zvýšit atraktivitu své destinace. Realizace marketingových aktivit by měla být v souladu se střednědobým strategickým dokumentem. Způsob jejich realizace by měl být naplánován v rámci operativního prováděcího dokumentu.

Mezi vhodné marketingové aktivity může patřit:

- vytvoření a rozvoj nového produktu cestovního ruchu,
- marketingové kampaně (B2C, B2B, C2C atd.),
- marketingové a komunikační nástroje:
 - elektronické marketingové nástroje (web, turistická karta, sociální sítě, mobilní aplikace, QR kódy atd.),
 - prezentační tiskoviny a edice, veletrhy, výstavy, prodejní akce,
 - press tripy, fam tripy a workshopy, činnost turistického informačního centra,
 - partnerský marketing, ambasador program atd.



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti předloží informaci o realizaci marketingových aktivit na území své destinace, a to následujícím způsobem:

- zprávou o činnosti DMO za příslušné období a / nebo
- výroční zprávou za příslušné období v případě, že v ní jsou tyto údaje uvedeny, případně
- jiným dokumentem DMO, ve kterém budou požadované informace uvedeny.

V rámci předložení informace o realizovaných marketingových aktivitách žadatel uvede:

- název marketingové aktivity,
- účel marketingové aktivity,
- způsob (formu) zapojení partnerů v rámci destinace,
- dosažené výstupy / výsledky včetně vyhodnocení vlastní činnosti (přínosů) za své území destinace.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.3.2	Aktivní realizace marketingových aktivit v destinaci	Je předložena informace o realizaci marketingových aktivit na území destinace, a to jedním z následujících způsobů: - zpráva o činnosti DMO za příslušné období a / nebo - výroční zpráva za příslušné období obsahující požadované údaje, - jiný dokument DMO, ve kterém jsou požadované informace uvedeny? V rámci předložené informace o realizovaných marketingových aktivitách ověřte, zda je uveden: - název marketingové aktivity, - účel marketingové aktivity, - způsob (forma) zapojení partnerů v rámci destinace, - dosažený výsledek / výstup. Ověřte, zda byly marketingové aktivity realizovány v posledních 12 měsících. Posuďte výstupy / výsledky marketingových aktivit.	Není možné žádat o výjimku.		

5.3.3 Funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje (12)	√	√	√	√

(12) Funkční a pravidelně aktualizované elektronické marketingové nástroje využívající síť Internetu.

Povinným požadavkem Kategorizace jsou funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje, které slouží k oslovení návštěvníků destinace. V rámci žádosti o certifikaci je požadováno uvedení odkazu alespoň na jeden internetový marketingový nástroj, který je DMO pravidelně aktualizován. Pro potřeby certifikace může být doložen jeden z těchto internetových marketingových nástrojů:

- webové stránky destinace s informacemi o nabídce cestovního ruchu,
- webový kalendář akcí / aktivit destinace (také jako součást webových stránek),
- profil destinace na sociální síti (např. Facebook, Twitter, Instagram, kanál YouTube) s informacemi o nabídce cestovního ruchu,
- mobilní aplikace destinace s aktuálními informacemi o nabídce cestovního ruchu.

Pro potřeby žádosti o certifikaci stačí poskytnout internetový odkaz na vybraný marketingový nástroj.

**Co znamenají aktualizované internetové marketingové nástroje?**

Internetové marketingové nástroje musí obsahovat pravidelně aktualizované a komplexní informace o nabídce cestovního ruchu v destinaci. V rámci žádosti bude posuzováno, zda:

- uvedené informace odpovídají turistické nabídce destinace a nabízeným produktům,
- informace jsou pravidelně aktualizovány a doplňovány,
- nejsou uvedeny zastaralé nebo zmatečné informace.



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti uvede internetový odkaz na alespoň jeden internetový marketingový nástroj s aktualizovanými informacemi o nabídce cestovního ruchu destinace.

⇒ **Způsob ověření požadavku**

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.3.3	Funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje	Je uveden internetový odkaz na alespoň jeden internetový marketingový nástroj s aktualizovanými informacemi o nabídce cestovního ruchu destinace? Ověřte aktuálnost informací uváděných v rámci internetových marketingových nástrojů. Posuďte, zda informace uváděné na internetových marketingových nástrojích odpovídají nabídce destinace (produktům cestovního ruchu).	Není možné žádat o výjimku.		

5.3.4 Jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový turismus (prezentace v zahraničí a / nebo cílená propagace na zahraniční účastníky cestovního ruchu)

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový turismus ⁽¹³⁾	√	√	√	√

(13) Marketingové aktivity zaměřené na příjezdový cestovní ruch musí být realizovány na základě Metodického postupu Pravidla pro užívání destinační značky Czech Republic agentury CzechTourism.

Kategorizace vyžaduje, aby certifikované DMO respektovaly principy jednotného brandingu marketingových aktivit cílených na příjezdový cestovní ruch. Cílem tohoto požadavku je sjednotit marketingové aktivity v oblasti cestovního ruchu za hranicemi České republiky a marketingové aktivity cílené na zahraniční návštěvníky. Minimální požadavky na jednotný branding jsou upraveny zvláštním **Metodickým postupem Pravidla pro užívání destinační značky Czech Republic** vydaným agenturou CzechTourism, který představuje závazný logo manuál a je také dostupný na webových stránkách <https://media.visitczechrepublic.com>.

Postup pro jednotný branding marketingových aktivit

- V každé podané žádosti o certifikaci potvrdí žadatel svůj závazek na plnění požadavků formou čestného prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 7 Implementačního manuálu. Ten zahrnuje závazek na plnění minimálních požadavků na jednotný branding při realizaci marketingových aktivit cílených na příjezdový cestovní ruch.
- V průběhu certifikace DMO plní minimální požadavky stanovené na používání destinační značky uvedené v závazném logo manuálu.



Jakých typů marketingových aktivit se tyto požadavky týkají?

Obecně se tyto požadavky týkají veškerých marketingových (komunikačních) aktivit, které DMO realizuje v zahraničí, nebo jsou zaměřené na příjezdový cestovní ruch, a je povinnost u nich využívat destinační značku Czech Republic. Konkrétně se jedná o:

- cizojazyčné mutace internetových marketingových nástrojů (web, sociální sítě atd.),
- cizojazyčné mutace tiskovin (propagační materiály),
- veletržní / výstavní expozice v zahraničí nebo na domácím trhu, kde se předpokládá vysoká zahraniční účast,
- tematické akce pořádané v zahraničí nebo v ČR zaměřené na zahraniční trhy,
- fam tripy nebo press tripy zaměřené na zahraniční účastníky.

Pro tyto aktivity tak DMO musí plnit požadavky vyplývající z jednotného brandingu České republiky.

V případě zjištění, že DMO v průběhu posledních 12 měsíců neplní tyto požadavky, znamená to nesplnění tohoto požadavku Kategorizace DMO. Výsledkem tak je nenaplnění podmínek Kategorizace DMO a neprodloužení platnosti certifikace.



Žadatel o certifikaci v rámci své každé žádosti předloží:

- čestné prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 7 Implementačního manuálu, kterým potvrdí DMO svůj závazek na plnění požadavků na jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový cestovní ruch vyplývajících z Metodického postupu Pravidla pro užívání destinační značky Czech Republic. Mimo čestného prohlášení žadatel jiné dokumenty pro potřeby žádosti nedokládá.

Při obnově platnosti certifikace bude prověřováno, zda žadatel plní požadavky vyplývající z tohoto požadavku, a to na základě ověření plnění požadavků u veřejně dostupných marketingových / komunikačních nástrojů (web / sociální sítě / letáky / brožury aj.)

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.3.4	Jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový cestovní ruch	Je při každé žádosti o certifikaci předloženo čestné prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 7 Implementačního manuálu? Při obnově platnosti certifikace ověřte, zda DMO plní požadavky vyplývající z Metodického postupu Pravidla pro užívání destinační značky Czech Republic, zejména zda: • plní požadavky na jednotný branding marketingových aktivit realizovaných v zahraničí (umístění loga Czech Republic na webových stránkách pro zahraniční návštěvníky, na on-line a tištěných cizojazyčných propagačních materiálech vydaných po získání první certifikace).	Není možné žádat o výjimku.		

5.4 Kontextové požadavky na zaměření a činnost

Kontextové požadavky Kategorizace vyjadřují rámec doporučených a nedoporučených činností, které by DMO měla v destinaci vykonávat. Důvodem jejich začlenění do Kategorizace je možnost posouzení činnosti DMO nejen z pohledu jednotlivých kritérií uvedených v bodech 5.1 až 5.3 Kategorizace, ale především z pohledu její celkové činnosti, zaměření a konkrétních přínosů pro rozvoj cestovního ruchu v destinaci. Na základě kontextových požadavků je také posuzováno, zda žádost jako celek nenaplnuje výše uvedená kritéria pouze formálně, bez ohledu na potřeby dané destinace. V rámci těchto požadavků je také posuzováno, zda nejsou DMO vykonávány nedoporučené činnosti, které brání efektivnímu rozvoji destinační spolupráce.

DMO by měla vykonávat činnosti v souladu s jejím posláním. Z toho důvodu bylo definováno základní zaměření činnosti a doporučený seznam aktivit, které by měly DMO vykonávat v návaznosti na body 5.1–5.3 této Kategorizace. Tyto činnosti jsou v rámci Kategorizace definovány zvlášť pro každou kategorii DMO. Součástí jsou také činnosti, které se pro činnost dané kategorie DMO nedoporučují.

Z výše uvedených důvodů jsou kontextové požadavky v rámci žádosti o certifikaci prověřovány vždy jako celek, tedy v kontextu dané žádosti a situace konkrétní DMO.

Tabulka č. 2 Kontextové požadavky Kategorizace

I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Hlavní zaměření činnosti			
- Tvorba produktů (produktové balíčky) cestovního ruchu na úrovni lokální / místní destinace. - Realizace marketingových aktivit destinace zaměřených primárně na domácí cestovní ruch nebo v případě příjezdového cestovního ruchu na nejbližší přeshraniční oblasti / partnerská města.	- Tvorba produktu (tematické balíčky) cestovního ruchu na úrovni oblasti ve spolupráci s lokální DMO. - Realizace marketingových aktivit primárně zaměřených na domácí cestovní ruch nebo v případě příjezdového cestovního ruchu na přeshraniční region.	- Tvorba regionálních produktů CR ve spolupráci s oblastními DMO. - Koordinace marketingových aktivit a podpory rozvoje cestovního ruchu na území kraje jak v oblasti domácího cestovního ruchu, tak příjezdového cestovního ruchu se zaměřením na blízké trhy.	- Tvorba nadregionálních a národních produktů cestovního ruchu ve spolupráci s krajskými a oblastními DMO. Všeobecná podpora rozvoje cestovního ruchu v ČR. - Koordinace marketingových aktivit primárně zaměřených na příjezdový cest. ruch a koordinační úloha v rámci marketingu domácího cest. ruchu.
Doporučené činnosti			
- Aplikace požadavků z této Kategorizace na území místní destinace. - Aktivní B2B spolupráce s partnery na lokální úrovni (podnikatelé, samospráva, NNO, rezidenti atd.). - Aktivní spolupráce s oblastní DMO (koordinace aktivit, poskytování dat a informací atd.) a ostatními kategoriemi DMO v jimi požadovaných oblastech. - Koordinace nabídky cestovního ruchu v destinaci, jejímž výsledkem jsou definované a rozvíjené produkty cestovního ruchu a podpora tvorby konkrétních programů (balíčků) pro návštěvníky destinace.	- Aplikace požadavků z této Kategorizace na území oblasti a stanovení pravidel pro nižší kategorie DMO. - Aktivní B2B spolupráce s partnery na oblastní úrovni (podnikatelé, samospráva, NNO, rezidenti atd. – kolektivní a individuální organizace). - Úzká aktivní spolupráce s lokálními a krajskými DMO (koordinace aktivit, poskytování dat a informací atd.) a národní DMO v požadovaných oblastech. - Koordinace nabídky cestovního ruchu v destinaci, jejímž výsledkem jsou definované a rozvíjené produkty cestovního ruchu a programy pro návštěvníky destinace.	- Aplikace požadavků z této Kategorizace na území kraje a stanovení pravidel pro nižší kategorie DMO. - Aktivní B2B spolupráce s partnery na krajské úrovni (podnikatelé, samospráva, NNO další subjekty – především kolektivní organizace). - Aktivní spolupráce s národní, oblastními a lokálními DMO včetně spolupráce se sousedními krajskými DMO. - Koordinace nabídky na úrovni kraje vytvářením krajských / nadregionálních produktů CR jejich spojováním do tematických balíčků krajské destinace.	- Aplikace požadavků z této Kategorizace na území ČR a stanovení pravidel pro nižší kategorie DMO. - Aktivní B2B spolupráce s partnery na národní úrovni (profesní asociace, klíčové národohospodářské podniky, veřejné instituce, mezinárodní organizace, výzkumné, poradenské instituce, média z ČR a zahraničí). - Aktivní spolupráce s krajskými DMO a zástupci oblastních a vybraných lokálních DMO. - Podpora konkurenceschopnosti cestovního ruchu a jeho udržitelného rozvoje.

- Vytváření informačního a servisního místa pro návštěvníky ve spolupráci s TIC a dalšími subjekty zahrnující zejména pravidelnou aktualizaci informací o nabídce destinace. - Kultivace potenciálu destinace (spolupráce na rozvoji infrastruktury, atraktivit cestovního ruchu a dalších investic, podpora turistické dostupnosti, péče o předpoklady / potenciál cestovního ruchu). - Aktivní realizace marketingových aktivit v souladu s doporučeným zaměřením činnosti, podpora jednotného brandingu destinace, podpora místních akcí a spolupráce na akcích regionálního významu, aktivní využívání marketingových nástrojů. - Poradenství subjektům v destinaci, podpora osvětových a vzdělávacích aktivit, podpora rozvoje kvality v destinaci, vlastní pravidelné vzdělávání a rozvoj. - Sledování efektivity realizovaných aktivit, sběr doporučených dat a informací a jejich sdílení na úrovni destinace a ostatních kategorií DMO.	- Vytváření informačního a servisního místa pro návštěvníky ve spolupráci s TIC na území oblasti a dalšími subjekty zahrnující zejména pravidelnou aktualizaci informací o nabídce destinace. - Kultivace potenciálu destinace (infrastruktura, podpora turistické dostupnosti, péče o předpoklady / potenciál cestovního ruchu) zejména v případě, že na území nepůsobí lokální DMO. - Aktivní realizace marketingových aktivit v souladu s doporučeným zaměřením činnosti, podpora jednotného brandingu destinace, podpora a spolupráce na akcích místního a regionálního významu, aktivní využívání vhodných marketingových nástrojů. - Poradenství subjektům v destinaci, podpora osvětových a vzdělávacích aktivit, podpora rozvoje kvality v destinaci, vlastní pravidelné vzdělávání a rozvoj. - Sledování efektivity realizovaných aktivit, sběr doporučených dat a informací a jejich sdílení na úrovni oblasti a ostatních kategorií DMO.	- Vytváření informačního a servisního místa pro subjekty na území kraje – tvorba databází bodů zájmu, turistických zajímavostí a poskytovatelů služeb ve spolupráci s oblastními a lokálními DMO a územím, na kterém žádná DMO nepůsobí. - Koordinace marketingových aktivit na území kraje v návaznosti na podporu jednotného brandu. - Aktivní realizace marketingových aktivit v souladu s doporučeným zaměřením činnosti – propagace území kraje s využitím vhodných marketingových aktivit a nástrojů. - Organizace eventů celokrajského charakteru, konferencí a seminářů. - Sledování efektivity realizovaných aktivit. - Sledování vývoje cestovního ruchu na úrovni kraje (vybraná marketingová šetření). - Specifické vzdělávací aktivity realizované s ohledem na potřeby kraje. - Podpora zvyšování kvality služeb zejména stávajících klasifikačních a certifikačních systémů.	- Koordinace a zastřešení nabídky cestovního ruchu na národní úrovni ve spolupráci s B2B partnery (zaměřením na mezinárodní, národní, nadregionální produkty), včetně vytváření národních platform pro její koordinaci. - Tvorba a podpora jednotného brandu cestovního ruchu na úrovni ČR. - Aktivní realizace marketingových aktivit v souladu s doporučeným zaměřením činnosti – propagace území ČR, včetně turistických destinací a regionálních produktů, s využitím vhodných marketingových aktivit a nástrojů. - Vznik a podpora zahraničních zastoupení. - Poradenství a informační servis pro subjekty cestovního ruchu. - Sledování efektivity realizovaných aktivit, sběr dat a informací na národní úrovni (marketingové výzkumy a vybraná statistická šetření). - Organizace eventů, konferencí a seminářů. - Vzdělávací činnost ve spolupráci s B2B partnery. - Rozvoj a podpora národních klasifikačních a certifikačních systémů.
Nedoporučené činnosti			
- Realizace aktivit bez koordinace a vazby na strategii nadřazené kategorie DMO, zejména v oblasti marketingu (branding, produkty, web, marketingové aktivity). - Ve své činnosti by DMO neměla uplatňovat selektivní přístup.	- Realizace aktivit bez koordinace a vazby na strategii nadřazené kategorie destinační společnosti zejména v oblasti marketingu. - Ve své činnosti by DMO neměla uplatňovat selektivní přístup.	- Vytvářet samostatně produkty na úrovni lokální a oblastní destinace. - Realizace aktivit bez koordinace a vazby na strategii příjezdového cestovního ruchu nadřazené kategorie DMO, zejména v oblasti marketingu. - Ve své činnosti by DMO neměla uplatňovat selektivní přístup.	- Vytváření produktů samostatně na úrovni lokální, oblastní a krajské destinace. - Ve své činnosti by DMO neměla uplatňovat selektivní přístup.

Pro potřeby žádosti žadatel krátce popíše svou činnost a zaměření v rozsahu cca 500 znaků. V rámci žádosti o certifikaci prokazuje žadatel soulad kontextových požadavků zejména prostřednictvím požadavků uvedených v bodech 5.1 a 5.2 Kategorizace. Pro potřeby hodnocení kontextových požadavků budou využity zejména tyto dokumenty:

- výpis z veřejných rejstříků,
- zakladatelské dokumenty,
- střednědobý strategický dokument,
- operativní prováděcí dokument,
- informace o 3K platformě,
- statistická data a informace získané na základě jejich sledování v destinaci,
- zpráva o činnosti DMO za příslušné období a / nebo výroční zpráva za příslušné období,
- odkaz na internetové marketingové nástroje,
- výsledky monitoringu marketingových aktivit na podporu příjezdového cestovního ruchu,
- další informace získané v rámci žádosti o certifikaci DMO.

Žadatel rovněž může dle svého uvážení pro potřeby hodnocení předložit další dokumenty, na základě kterých je možné posoudit činnost této DMO.



Příklad – závaznost doporučených a nedoporučených činností kategorií DMO

Kontextové požadavky jsou doporučeným seznamem aktivit, které by měla DMO vykonávat, a které naopak nikoliv.

V případě, že bude lokální DMO zřízena v místě s vysokým významem pro rozvoj příjezdového cestovního ruchu (např. místa UNESCO, NP, intenzivní turistická destinace), je zřejmé, že činnost takové DMO bude zaměřena především na marketingové aktivity v rámci příjezdového cestovního ruchu. Pokud jsou tyto aktivity realizovány v souladu se základními strategickými dokumenty a koordinovány s nadřazenou kategorií DMO, naplňuje taková DMO hlavní zaměření své činnosti, přestože hlavní zaměření činnosti lokální DMO by mělo primárně směřovat na domácí cestovní ruch.



Žadatel o certifikaci v žádosti **popíše v rozsahu cca 400–500 znaků** své zaměření a základní činnost.

Nad rámec již předložených dokumentů a informací, v rámci plnění požadavků Kategorizace v bodech 5.1 a 5.2, **není povinen předkládat další dokumenty**.

Dle svého uvážení může žadatel předložit další dokumenty, na základě kterých je možné posoudit činnost této DMO.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.4	Kontextové požadavky	Je uveden popis základní činnosti a zaměření DMO v rozsahu cca 400–500 znaků. Na základě níže uvedených bodů ověřte naplnění kontextových požadavků Kategorizace: - výpis z veřejných rejstříků, - zakladatelské dokumenty, - střednědobý strategický dokument, - operativní prováděcí dokument, - informace o 3K platformě, - statistická data a informace získané na základě jejich sledování v destinaci, - zprávu o činnosti DMO za příslušné období a / nebo výroční zprávu za příslušné období, - odkaz na internetové marketingové nástroje, - výsledky monitoringu marketingových aktivit na podporu příjezdového cestovního ruchu, - další informace získané v rámci žádosti o certifikaci DMO. V rámci ověřování kontextových požadavků posuďte celkový kontext činnosti organizace, zaměřte se na to, zda nebyly požadavky 5.2–5.3 naplněny pouze formálně. V případě pochybností si vyžádejte od žadatele dodatečné informace.	Není možné žádat o výjimku.		

5.5 Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti

Lokální, oblastní a krajská DMO se musí každý rok zúčastnit nezávislého hodnocení spokojenosti s jejich činností. Toto hodnocení je zaměřeno na spokojenost členů / partnerů s činností této organizace. Jeho cílem je poskytnutí zpětné vazby o kvalitě vykonávaných aktivit vůči jejím členům / aktivním partnerům, pro které je zřízena.

Cílem požadavků na hodnocení spokojenosti je poskytnout DMO zpětnou vazbu o tom, zda DMO vykonávají svou činnost v destinaci v souladu s očekáváními a k prospěchu svých partnerů a dalších subjektů. Výsledky hodnocení mají organizacím destinačního managementu poskytovat potřebné informace pro vlastní zlepšování. Provedení hodnocení je povinnou součástí požadavků na certifikaci DMO.

5.5.1 Zajištění nezávislého hodnocení spokojenosti

- Provedení hodnocení spokojenosti je garantováno agenturou CzechTourism, a to na základě zvláštního **Metodického postupu pro hodnocení spokojenosti organizací destinačního managementu**. Tento metodický postup je stanoven tak, aby umožňoval průběžné sledování vývoje spokojenosti za delší časové ucelené období. Jeho součástí jsou pravidla pro provedení hodnocení a vzor dotazníků, na jejichž základě toto hodnocení probíhá.
- Metodický postup musí umožňovat vzájemné srovnání úrovně spokojenosti DMO a poskytovat účinnou zpětnou vazbu pro jejich zlepšování.
- Hodnocení spokojenosti probíhá vždy při každé žádosti DMO. Hodnocení spokojenosti je povinnou součástí požadavků na certifikaci DMO.

Pro potřeby žádosti o certifikaci DMO zašle tyto informace pro provedení hodnocení:

- seznam s platnými kontakty na partnery **v minimálním počtu pro dané kategorie** a podepsaný souhlas s provedením hodnocení dle vzoru uvedeného v příloze č. 6 Implementačního manuálu.



Jaké subjekty je vhodné pro potřeby seznamu poskytnout?

Pro potřeby hodnocení je vhodné poskytnout počet kontaktů, který odpovídá minimálnímu počtu partnerů pro danou kategorii DMO:

- obce, které se nacházejí v územní působnosti DMO,
- partnery DMO,
- spolupracující subjekty,
- členy 3K platformy,
- další poskytovatele služeb a provozovatele atraktivit v destinaci.

Na základě provedeného výzkumu DMO obdrží výsledky provedeného hodnocení. Výsledky hodnocení konkrétní DMO jsou zaslány pouze hodnocené DMO a dále jsou využívány jen pro potřeby procesu hodnocení.



Jak zvýšit přidanou hodnotu hodnocení pro činnost DMO?

Kvalita hodnocení je závislá na celkovém počtu respondentů a zaměření jejich činnosti. Čím širší bude vzorek respondentů, tím lépe bude výsledek průzkumu odrážet úroveň spokojenosti subjektů v destinaci, a tím přesnější zpětnou vazbu DMO získá.

DMO může pro potřeby hodnocení zaslat kontaktů více nebo po dohodě s agenturou CzechTourism umístit odkaz na prováděný výzkum na webové stránky své destinace, případně výzkum jiným způsobem propagovat např. prostřednictvím sociálních sítí nebo jiných vhodných komunikačních platforem. Výsledné hodnocení by DMO měla využít za účelem zlepšení své činnosti v oblastech, ve kterých poskytlo hodnocení potřebné informace.



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti o certifikaci předloží:

- seznam s platnými kontakty na partnery / spolupracující či jiné subjekty v destinaci v minimálním počtu pro dané kategorie a podepsaný souhlas s provedením hodnocení dle vzoru uvedeného v příloze č. 6 Implementačního manuálu.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.5	Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti	Byl předložen seznam s platnými kontakty na partnery, spolupracující či jiné subjekty v destinaci v minimálním počtu pro dané kategorie dle vzoru uvedeného v příloze č. 6 Implementačního manuálu a je součástí podepsaný souhlas s provedením hodnocení? V případě, že ano, předejte požadované údaje Institutu turismu pro provedení hodnocení spokojenosti partnerů.	Není možné žádat o výjimku.		Ověřováno Certifikační komisí

5.5.2 Proces a výsledky hodnocení spokojenosti

- DMO předají agentuře CzechTourism v rámci žádosti o certifikaci platné kontakty na partnery / spolupracující či jiné subjekty v destinaci v alespoň v minimálním počtu pro dané kategorie.
- Agentura CzechTourism dle stanoveného metodického postupu provede nezávislé hodnocení spokojenosti, jehož výsledkem je zpráva o jeho výsledcích, která je zaslána příslušné DMO, které slouží jako zpětná vazba o její činnosti. Tato zpráva je také jedním z podkladů při rozhodování Certifikační komise k udělení certifikace.
- Se získanými informacemi je agentura CzechTourism povinná nakládat jako s důvěrnými a řádně je ověřovat zejména v případě, že na jejich základě bude Certifikační komise rozhodovat o udělení certifikace DMO.

5.6 Rozvojové požadavky na vzdělávání a odborné kompetence

Cílem požadavků na vzdělávání a odborné kompetence je DMO poskytnout možnost pro rozvoj svých odborných kompetencí, vzdělávání a zajistit účinný proces přenosu informací především z národní a krajské úrovně na nižší úroveň organizací destinačního managementu.

- Certifikované DMO musí každý rok absolvovat odborné vzdělávání za účelem rozvoje svých profesních kompetencí. **Odborné vzdělávání je stanoveno v rozsahu minimálně 32 vzdělávacích hodin pro krajskou DMO, 24 vzdělávacích hodin pro oblastní DMO a 16 vzdělávacích hodin pro lokální DMO za jeden kalendářní rok.** Účast na vzdělávacích akcích se vykazuje za posledních 12 měsíců při podání žádosti o recertifikaci.
- **Každá organizace může prokázat minimální rozsah těchto požadavků prostřednictvím jednoho nebo více svých pracovníků.**
- Při dokládání v rámci žádosti se uvádí pouze:
 - název vzdělávací akce, organizátor vzdělávací akce, datum akce a počet absolvovaných hodin.
- Další doklady nejsou vyžadovány.
- Příklady organizátorů akcí:
 - agentura CzechTourism,
 - kraj nebo organizace destinačního managementu,
 - profesní sdružení či asociace,
 - další organizátoři vzdělávacích akcí.
- Příklady vzdělávacích akcí:
 - setkání koordinátorů agentury CzechTourism,
 - konference Fórum cestovního ruchu,
 - tematické a odborné konference,
 - odborná setkávání a předávání zkušeností,
 - odborná školení a další vzdělávací akce.
- Na DMO, které žádají o svoji první certifikaci, se požadavky tohoto bodu 5.6 Implementačního manuálu nevztahují.



Na koho se vztahuje minimální počet 32 (krajská) / 24 (oblastní) / 16 (lokální) vzdělávacích hodin?

Tento počet se vztahuje vždy na celou organizaci destinačního managementu. Každá organizace může prokázat minimální rozsah těchto požadavků prostřednictvím jednoho nebo více svých pracovníků, kteří se v uplynulých 12 měsících (od podání žádosti o recertifikaci) účastnili vzdělávací akce.



Žadatel o recertifikaci v rámci žádosti o recertifikaci doloží seznam vzdělávacích akcí obsahující:

- název vzdělávací akce, organizátora vzdělávací akce, datum konání akce a počet absolvovaných vzdělávacích hodin.

Pro potřeby případné kontroly uchová kopie dokladů k příslušné vzdělávací akci, které obsahují minimálně všechny výše uvedené náležitosti.

⇒ Způsob ověření požadavku

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano / Ne	Shoda Ano / Ne	Poznámka
5.6	Rozvojové požadavky na vzdělávání a odborné kompetence	Je doložen minimální požadovaný počet 32 (krajská) / 24 (oblastní) / 16 (lokální) vzdělávacích hodin za posledních 12 měsíců od podání žádosti o recertifikaci? Byl u vzdělávací akce uveden název vzdělávací akce, organizátor akce, datum konání a počet absolvovaných vzdělávacích hodin? V případě pochybností si vyžádejte doložení absolvování vzdělávací akce.	Pokud nesplňuje, je požádáno o výjimku? (Pouze v případě splnění méně, než min. počet hodin.)		

5.7 Způsob naplnění požadavků

- Veškeré požadavky uvedené v bodech 5.1, 5.2, 5.3 a 5.5 Implementačního manuálu jsou pro žadatele o certifikaci povinné a jejich naplnění je podmínkou pro její získání. Požadavky uvedené v bodě 5.4 Implementačního manuálu jsou doporučené a budou vždy důkladně posuzovány v rámci žádosti o certifikaci s ohledem na zaměření a specifika příslušné organizace destinačního managementu. Požadavky uvedené v bodě 5.6 Implementačního manuálu jsou povinné pouze při obnově platnosti certifikace (recertifikaci).
- Splnění požadavků uvedených v bodech 5.1–5.6 Implementačního manuálu se prokazuje způsobem uvedeným v bodě 6 Implementačního manuálu. V případě nejasností při výkladu některého z požadavků Kategorizace podává oficiální vysvětlení agentura CzechTourism. Pro jednotlivé požadavky Kategorizace může agentura CzechTourism vydat oficiální metodické doporučení, které uveřejní na webových stránkách agentury CzechTourism.
- Naplnění všech požadavků posuzuje Certifikační komise. Kategorizace s ohledem na specifický výkon činnosti organizací destinačního managementu obsahuje také požadavky, které mají charakter subjektivních kritérií. Vyhodnocení těchto kritérií je objektivizováno jejich posouzením v rámci Certifikační komise, která má pravomoc rozhodnout o míře a způsobu jejich naplnění. Činnost Certifikační komise je definována v bodě 7 Implementačního manuálu.
- V případě, že Certifikační komise shledá v procesu hodnocení, že dané kritérium naplněno nebylo nebo bylo naplněno pouze částečně, je v její kompetenci nedoporučit DMO k certifikaci. V případě nenaplnění některého z požadavků uvedených zejména v bodech 5.1–5.6 Implementačního manuálu může Certifikační komise udělit časově ohraničenou výjimku.
- V rámci posuzování způsobu naplnění požadavků Kategorizace bude dále Certifikační komisí ověřováno, zda:
 - Informace uvedené v žádosti odpovídají skutečnosti, nejsou účelově přizpůsobovány nebo se nezakládají na pravdě.
 - Předmětem žádosti o certifikaci není DMO, která nezastupuje přirozené turistické území s dostatečnými selektivními, realizačními a lokalizačními předpoklady a odpovídající úrovní potenciálu cestovního ruchu.
 - Neexistují jiné zvlášť významné důvody, které brání v udělení certifikace.
- Správnost naplnění požadavků uvedených v bodech 5.1–5.6 Implementačního manuálu žadatel potvrzuje čestným prohlášením (zaškrtačkové pole), které je součástí žádosti o certifikaci.

Upozornění

- Kategorizace DMO nezavazuje k finanční podpoře poskytnuté z národních/krajských zdrojů na podporu činnosti certifikovaných DMO. Stát/kraj může rozhodnout o způsobu podpory v návaznosti na dané kategorie DMO v podmínkách jednotlivých dotačních programů. Pro pilotní období se doporučuje zaměřit případnou finanční podporu na všechny kategorie DMO vyjma lokální úrovně DMO.

5.8 Žádost o výjimku

Žadatel o certifikaci má právo požádat o **časově ohraničenou výjimku z vybraných požadavků pro kategorie DMO**, který je uveden v bodech 5.1–5.6 Implementačního manuálu a vztahuje se na něj možnost o tuto výjimku požádat.

Z následujících požadavků NELZE o výjimku požádat:

- 5.1.1 Splnění definice DMO
- 5.1.2 Zakladatel
- 5.1.4 Geograficky homogenní území a území ohraničené katastrálním územím obcí
- 5.1.5 Počet obcí nebo rozloha
- 5.1.6 Území působnosti DMO se nepřekrývá s územím shodné kategorie DMO
- 5.1.8 Stanovisko k žádosti o certifikaci
- 5.3.1 Definovaný systém produktů cestovního ruchu na úrovni destinace
- 5.3.2 Aktivní realizace marketingových aktivit v destinaci
- 5.3.3 Funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje
- 5.3.4 Jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový cestovní ruch
- 5.4 Kontextové požadavky
- 5.5.1 Zajištění nezávislého hodnocení spokojenosti

Z následujících požadavků LZE o výjimku požádat:

- 5.1.3 Právní forma DMO
- 5.1.7 Počet lůžek a přenocování
- 5.1.9 Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO
- 5.1.10 Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace
- 5.2.1 Střednědobý strategický dokument
- 5.2.2 Operativní prováděcí dokument
- 5.2.3 Funkční 3K platforma
- 5.2.4 Počet aktivních partnerů celkem
- 5.2.5 Zavedený systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace
- 5.6 Rozvojové požadavky na vzdělávání a odborné kompetence

Důvodem zavedení institutu výjimek je usnadnění procesu zavádění nové Kategorizace do praxe a překlenutí období, ve kterém bude docházet k přizpůsobování DMO jejím požadavkům. Institut výjimek tak umožňuje získat certifikaci především těm organizacím destinačního managementu, které byly zřízeny podle dřívějších právních předpisů nebo za jiných podmínek před platností Kategorizace. Institut výjimek tak není primárně určen pro nově vznikající DMO, které mají k dispozici platné znění Kategorizace a mohou se těmto požadavkům přizpůsobit.

V případě, že DMO kontinuálně působí již více než 10 let, úspěšně absolvovala proces recertifikace DMO a zároveň vytvořila doložitelný dlouhodobý, transparentní, stabilní a účinný systém naplnění požadovaných požadavků jinými alternativními způsoby, může Certifikační komise v mimořádných situacích rozhodnout o dlouhodobě platné výjimce, jejíž platnost bude podmíněna platností alternativního způsobu řešení předmětný nedostatek vůči standardním podmínkám. Takto schválená dlouhodobá výjimka není důvodem k neudělení tříleté platnosti certifikátu, pokud budou naplněny veškeré ostatní podmínky dle bodu 6.1.

Žadatel o certifikaci žádá o výjimku/y prostřednictvím elektronického formuláře. V žádosti o výjimku musí být vždy uvedeny tyto informace:

- identifikace požadavku Kategorizace, pro který je výjimka požadována,
- časové období, na které je o výjimku zažádáno (maximálně na období tří let od data vydání certifikace),
- odůvodnění žádosti o výjimku,
- uvedení nápravného opatření žadatele vedoucího k naplnění daného požadavku Kategorizace.



Jaké jsou další podmínky pro udělení výjimky?

Žadatel nemůže požádat o trvalou výjimku z žádného bodu Kategorizace. Výjimky jsou vždy pouze dočasným nástrojem pro řešení neplnění stanovených požadavků. Ve výjimečných a zvláště odůvodněných případech může žadatel požádat o výjimku z daného požadavku Kategorizace opakovaně.

V případě, že je žadateli vydána časově ohraničená výjimka s platností delší, než je platnost vydaného certifikátu, žadatel toto doloží v rámci žádosti o obnovu certifikace. V tom případě je požadavek, pro který byla vydána tato výjimka, považován v rozsahu výjimky za splněný.

Rozhodnutí o udělení výjimky je výhradně v pravomoci Certifikační komise, která má právo rozhodnout o tom, zda je žádost o výjimku oprávněná. Certifikační komise má právo změnit podmínky udělení výjimky (úprava lhůty platnosti výjimky, změna podmínek platnosti výjimky atd.). Výsledkem rozhodnutí Certifikační komise může být také zamítnutí žádosti o výjimku, jehož důsledkem může být vyřazení z dalšího procesu certifikace.



V případě, že žadatel o certifikaci bude chtít využít institut výjimky pro některý z vybraných požadavků 5.1–5.6 Kategorizace, označí v elektronickém formuláři požadavky Kategorizace, u kterých žádá o výjimku. U každé žádosti o výjimku žadatel uvede:

- identifikaci požadavku Kategorizace, pro který je výjimka požadována,
- časové období, na které je o výjimku zažádáno (maximálně na období tří let od data vydání certifikace),
- odůvodnění žádosti o výjimku,
- uvedení nápravného opatření žadatele vedoucího k naplnění daného požadavku Kategorizace.

6 Proces certifikace, žádost o certifikaci – vyplnění a odeslání přihlášky

Kategorizace je v kompetenci agentury CzechTourism, která zajišťuje kompletní proces certifikace. Certifikaci mohou získat pouze **vymezené kategorie DMO definované v kapitole 4 vyjma kategorie IV – Národní DMO**. Pro kategorii IV Národní DMO stanovuje požadavky na činnost Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, které je povinno její činnost pravidelně vyhodnocovat v souladu s platnou Konceptí státní politiky cestovního ruchu a dalšími úkoly, které stanovuje pro její činnost.

V případě, že bude mít DMO zájem o certifikaci, provede kroky dle tohoto postupu:

- Žadatel si opatří platnou verzi Kategorizace, která je dostupná v elektronické podobě na webových stránkách www.czechtourism.cz. V případě nejasností se může žadatel obrátit na e-mail dmo@czechtourism.cz.
- Žádost o certifikaci může DMO podávat průběžně s tím, že ve čtyřech termínech v kalendářním roce, k **31. březnu, k 30. červnu a k 30. září a 31. prosinci budou vždy žádosti předány k vyhodnocení**.



Jak je to s lhůtami pro potřeby Kategorizace?

Termíny stanovené v Kategorizaci jsou také rozhodující z hlediska lhůt v rámci procesu hodnocení žádostí, neboť lhůty se počítají nikoliv od data podání žádosti, ale právě od stanovených termínů ukončení příjmu žádostí v daném období.

Bude-li žádost doručena do jednoho ze stanovených termínů, bude se jí agentura CzechTourism zabývat v následujícím období a po provedení hodnocení, jednání Certifikační komise a rozhodnutí o udělení / neudělení certifikace bude žadateli neprodleně oznámen výsledek certifikace. Pro potřeby Kategorizace jsou lhůty stanoveny v pracovních dnech.

- Žadatel vyplní formulář žádosti o certifikaci, který je v elektronické podobě dostupný na webových stránkách www.czechtourism.cz. Prostřednictvím tohoto formuláře žadatel nejprve zvolí zařazení do příslušné kategorie DMO (lokální, oblastní, krajská) a dále postupuje dle požadavků uvedených v registračním formuláři dle bodu 5 Kategorizace.
- Při vyplňování žádosti o certifikaci je doporučeno postupovat dle tohoto Implementačního manuálu.
- Potvrzení o podání žádosti o certifikaci přijde žadateli automaticky na e-mail, který vyplnil v registračním formuláři (kontaktní osoba). V případě, že potvrzení na uvedený e-mail nedorazilo, obraťte se na e-mail dmo@czechtourism.cz.
- Žadatel zodpovídá za to, že veškeré informace uvedené v žádosti odpovídají skutečnosti a nejsou účelově přizpůsobovány. Žadatel bere na vědomí, že nepřesně uvedené nebo záměrně zkreslené informace jsou důvodem pro neudělení certifikace.
- Informace uvedené v registračním formuláři, který tvoří samotnou žádost o certifikaci, odešle žadatel v elektronické podobě agentuře CzechTourism.
- Za správnost a přesnost uvedených informací odpovídá žadatel o certifikaci. Nepřesně uvedené nebo záměrně zkreslené informace jsou důvodem pro neudělení certifikace.
- Získání certifikace je pro organizace destinačního managementu bezplatná, pokud nebude rozhodnuto jinak. Případné stanovení poplatků za certifikaci bude upřesněno a zveřejněno na webových stránkách Kategorizace DMO www.czechtourism.cz.
- Agentura CzechTourism přijímá žádosti, zpracovává je a připravuje k projednání v Certifikační komisi. Zpracování žádostí zahrnuje:

- Kontrolu formálních náležitostí a komunikaci s žadatelem ve věci doplnění formálních nedostatků. Nesplnění formálních náležitostí je důvodem pro vyřazení z procesu certifikace.
- Zajištění věcného hodnocení pro každou žádost o certifikaci, které zahrnuje tvorbu odborného stanoviska externím zpracovatelem. Odborné stanovisko obsahuje jak věcné / slovní hodnocení, tak především bodové hodnocení. Každá žádost může získat maximálně 100 bodů. Dle závěrů odborného stanoviska je:
 - pro žádosti, které v rámci věcného hodnocení získali 81 a více bodů v případě prvotní certifikace, resp. 85 a více bodů v případě recertifikace, vyjádřeno doporučení „**udělit certifikát bez výhrad**“, a
 - pro žádosti, které v rámci věcného hodnocení získali 61 a více bodů (max. 80 bodů) v případě prvotní certifikace, resp. 71 a více bodů (max 84 bodů) v případě recertifikace, vyjádřeno doporučení „**udělit certifikát s výhradami**“.
- Kompletaci a přípravu podkladů pro jednání Certifikační komise, která rozhoduje o udělení / neudělení certifikace.
- Po splnění všech podmínek vztahujících se k certifikaci a rozhodnutí o udělení certifikace bude žadateli zaslán certifikát, kterým je oprávněn se po dobu jeho platnosti prokazovat. Platnost certifikátu je stanovena na období 1 roku. V případě splnění zvláštních podmínek uvedených v bodě 6.1 na období 3 let od data rozhodnutí o certifikaci DMO. V případě včasného podání žádosti o recertifikaci (obnovení certifikátu), je platnost certifikátu automaticky prodloužena do rozhodnutí Certifikační komise.
- Případné odvolání k neudělení certifikace je možné do 10 pracovních dnů od oznámení výsledků certifikace žadateli, a to pouze písemně řediteli agentury CzechTourism. Proti rozhodnutí ředitele agentury CzechTourism se není možné dále odvolat. Žadatel může v takovém případě podat novou žádost o certifikaci nejdříve 12 měsíců po předložení neúspěšné žádosti o certifikaci.



Kdy je doporučeno podat žádost o certifikaci?

Žádost o certifikaci je doporučeno podat v nejzazším možném termínu před ukončením období pro podání žádostí stanovených v bodě 6. Žádost totiž obsahuje mnoho aktuálních informací o činnosti DMO a neaktuální či jinak rozporné informace uvedené v žádosti mohou vést k dožádání informací v rámci hodnocení.

6.1 Zvláštní podmínky platnosti certifikace

- Platnost certifikace je primárně stanovena na období 1 roku. V případě, že DMO splní zvláštní podmínky Kategorizace, může Certifikační komise prodloužit platnost certifikace na 3 roky od data jejího získání.
- Certifikační komise může stanovit platnost certifikace na 3 roky za těchto podmínek:
 - DMO je profesionální organizací, která dlouhodobě dosahuje pozitivních výsledků
 - DMO je držitelem certifikace alespoň 2 celé roky, přičemž během tohoto období DMO plnila veškeré požadavky certifikace. Pro posouzení délky certifikace DMO je rozhodující datum rozhodnutí Certifikační komise o získání certifikace zahajující období trvalého držení certifikátu.
 - Žádost DMO o recertifikaci dosáhla při hodnocení alespoň 85 bodů s výsledkem hodnocení „bez výhrad“.
 - Výsledkem hodnocení žádosti o recertifikaci není stanovení výjimky dle bodu 5.7 této Kategorizace.
- DMO, která na základě rozhodnutí Certifikační komise získá certifikaci na období 3 roky, je povinná plnit tyto podmínky:
 - Plnit veškeré požadavky vyplývající z této Kategorizace vyjma těch požadavků, které nejsou zvláštními podmínkami certifikace stanoveny jinak.
 - V průběhu platnosti certifikace musí DMO vždy před uplynutím každých 12 měsíců platnosti certifikace informovat Sekretariát DMO o způsobu naplňování a změnách plnění vybraných požadavků Kategorizace. O těchto skutečnostech DMO podává informaci prostřednictvím formuláře své žádosti na webových stránkách www.czechtourism.cz.
 - Podání informace před uplynutím každých 12 měsíců o způsobu naplňování požadavků certifikace se vztahuje na požadavky:
 - 5.1.7 - Počet lůžek a přenocování
 - 5.2.2 – Operativní prováděcí dokument
 - 5.2.3 – Funkční 3K platforma
 - 5.3.2 – Aktivní realizace marketingových aktivit
 - 5.5. – Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti
 - 5.6. – Rozvojové požadavky na vzdělávání a odborné kompetence
 - Podání Informace před uplynutím každých 12 měsíců za předpokladu, že u naplňování těchto požadavků došlo ke změně, se vztahuje k těmto požadavkům:
 - 5.1.2 - Zřizovatel/zakladatel
 - 5.1.3 - Právní forma DMO
 - 5.1.4 - Geograficky homogenní a přirozené vymezené území ohraničené katastrálním územím obcí

- 5.1.5 - Počet obcí nebo rozloha
- 5.1.6 - Území působnosti DMO se nepřekrývá s územím shodné kategorie DMO
- 5.1.9 - Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v územní působnosti DMO
- 5.1.10 - Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace
- 5.2.1 - Střednědobý strategický dokument
- 5.2.4 - Počet aktivních partnerů celkem
- 5.2.5 - Zavedený systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace
- 5.3.1 - Definovaný systém produktů cestovního ruchu na úrovni destinace
- 5.3.3. - Funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje
- 5.3.4. - Jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový turismus
- Na ostatní požadavky se povinnost informovat agenturu CzechTourism nevztahuje.
- Plnit uložená nápravná opatření a doporučení vyplývající z procesu hodnocení a podat o způsobu naplnění těchto požadavků zprávu před uplynutím 12 měsíců.
- Po třech letech od získání certifikace je DMO povinná předložit standardní žádost o recertifikaci splňující požadavky této Kategorizace.

Další podmínky zvláštních podmínek certifikace:

- Rozhodnutí o stanovení platnosti certifikace na 3 roky je výhradně v kompetenci Certifikační komise, přičemž toto rozhodnutí není nárokové. Proti rozhodnutí Certifikační komise se tak není možné odvolat.
- V případě, že DMO nebude plnit zvláštní podmínky certifikace, budou tato zjištění projednána na nejbližším jednání Certifikační komise, která může rozhodnout o okamžitém odebrání certifikátu, případně o povinnosti předložit novou standardní žádost o recertifikaci, kterou by žadatel byl povinen předložit do 90 kalendářních dnů od data jednání Certifikační komise, na kterém bylo o dotyčné DMO rozhodnuto.

7 Certifikační komise – organizační zajištění

- Členové Certifikační komise jsou jmenováni ředitelem agentury CzechTourism na funkční období 3 let. Počet členů Certifikační komise je stanoven na 11 členů. Členem může být pouze fyzická osoba a toto členství není zastupitelné. Ředitel agentury CzechTourism může kdykoliv člena Certifikační komise odvolat.
- Činnost Certifikační komise se řídí statutem a jednacím řádem, které je povinna Certifikační komise schválit.
- Certifikační komise na návrh MMR a CzechTourism si je povinná zvolit svého předsedu, který řídí její jednání.
- Certifikační komise se schází alespoň **3krát** ročně.
- Certifikační komise rozhoduje o jednotlivých úkonech nadpoloviční většinou všech svých přítomných hlasů a je usnášeníschopná minimálně v nadpolovičním počtu svých stálých členů. V odůvodněných případech může rozhodovat také korespondenčně. Z jednání je pořizován zápis, který schvaluje předseda Komise.
- Certifikační komise rozhoduje zejména o:
 - návrhu udělení / neudělení certifikace žadateli,
 - návrhu odebrání certifikace,
 - návrhu na změnu kategorie oblastní / lokální DMO,
 - stížnosti zainteresované strany (člen DMO, MMR, kraj atd.) na způsob práce certifikované DMO,
 - dočasném udělení výjimky při nesplnění některého z povinných parametrů certifikace,
 - návrhu na změnu metodiky této Kategorizace, které vyplynou ze zkušeností z procesu certifikace,
 - ostatních záležitostech souvisejících s procesem certifikace.
- Certifikační komise zadává prostřednictvím sekretariátu tvorbu odborného stanoviska pro každou žádost o certifikaci u externího zpracovatele.
- Chod a administraci Certifikační komise zajišťuje agentura CzechTourism.
- Certifikační komise může požádat prostřednictvím sekretariátu doplnění informací od žadatele. V odůvodněných případech může pozvat žadatele na jednání komise k bližšímu vysvětlení předložené žádosti.
- Výsledkem jednání Certifikační komise je Zpráva o způsobu naplnění požadavků Kategorizace zahrnující způsob naplnění požadavků Kategorizace a návrh na udělení certifikace DMO. Na návrh předsedy a místopředsedy Certifikační komise uděluje certifikaci dané DMO agentura CzechTourism.
- **Výsledky z jednání certifikační komise (zápis z jednání certifikační komise a jednotlivá souhrnná finální hodnocení DMO vč. uvedení získaných bodů) budou zveřejněné na webových stránkách www.czechtourism.cz.**
- V případě zjištění porušení podmínek Kategorizace nebo obdržení stížnosti na certifikovanou DMO může Certifikační komise rozhodnout o prověření platnosti certifikace. Na základě výsledků tohoto prověření Certifikační komise rozhodne o vhodném způsobu nápravy nedostatků nebo v krajním případě o odebrání certifikace.

Certifikační komise má charakter odborného (expertního) subjektu, který je schopen relevantně posoudit, zda předložené žádosti o certifikaci splňují podmínky Kategorizace DMO. Certifikační komise se na procesu hodnocení podílí zajištěním věcného hodnocení dle bodu 7 Implementačního manuálu.

Agentura CzechTourism proto při ustavení Certifikační komise dbá na to, aby:

- členové měli potřebné odborné kompetence a zkušenosti,
- členové nebyli v jiném střetu zájmů, který by jim mohl bránit ve výkonu činnosti.

Při jmenování členů Certifikační komise musí být kladeny vysoké nároky především na jejich odbornost a zkušenost. Je doporučeno, aby každý člen Certifikační komise měl vždy alespoň jednu z následujících odborných kompetencí:

- komplexní znalost destinačního managementu a marketingu,
- komplexní znalost geografie cestovního ruchu České republiky,
- komplexní znalost technické normalizace a systému řízení kvality,
- komplexní znalost systému veřejné správy v ČR ve vazbě na ukotvení sektoru cestovního ruchu,
- komplexní znalost neziskového a soukromého sektoru.

7.1 Sekretariát

Chod Sekretariátu Kategorizace je zajištěn agenturou CzechTourism. Sekretariát v rámci hodnotícího procesu zajišťuje hodnocení formálních náležitostí a administrativně zajišťuje tvorbu odborných stanovisek (komunikace se zpracovateli odborných stanovisek) a činnost Certifikační komise.

Sekretariát zajišťuje zejména tyto činnosti:

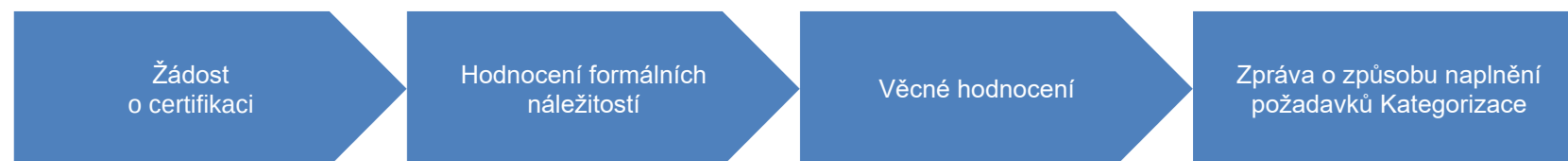
- administraci procesu certifikace,
- komunikaci s žadateli o certifikaci,
- administraci činnosti Certifikační komise a komunikaci s jejími členy,
- komunikaci s MMR a kraji (konzultace při vydání Stanoviska),
- komunikaci s ostatními odbornými útvary CzechTourism, které se podílí na Kategorizaci,
- administraci a zadání odborných stanovisek,
- ostatní záležitosti související s procesem certifikace.

8 Proces hodnocení žádosti a termíny

Cílem procesu hodnocení je provedení objektivního, nezávislého a nestranného hodnocení předložených žádostí o certifikaci v rámci Kategorizace DMO. Na základě hodnocení je ověřováno, zda žadatel o certifikaci po formální a věcné stránce naplnil požadavky stanovené v Kategorizaci.

Za proces hodnocení žádostí odpovídá agentura CzechTourism a k tomu vytvořená nezávislá Certifikační komise. Předmětem hodnocení jsou výhradně žádosti zaslané způsobem stanoveným Kategorizací a tímto Manuálem pro žadatele.

Schéma 1 – Proces hodnocení



8.1 Hodnocení formálních náležitostí

Agentura CzechTourism provede formální hodnocení náležitostí žádosti do 30 dní od posledního dne pro příjem žádostí o certifikaci.

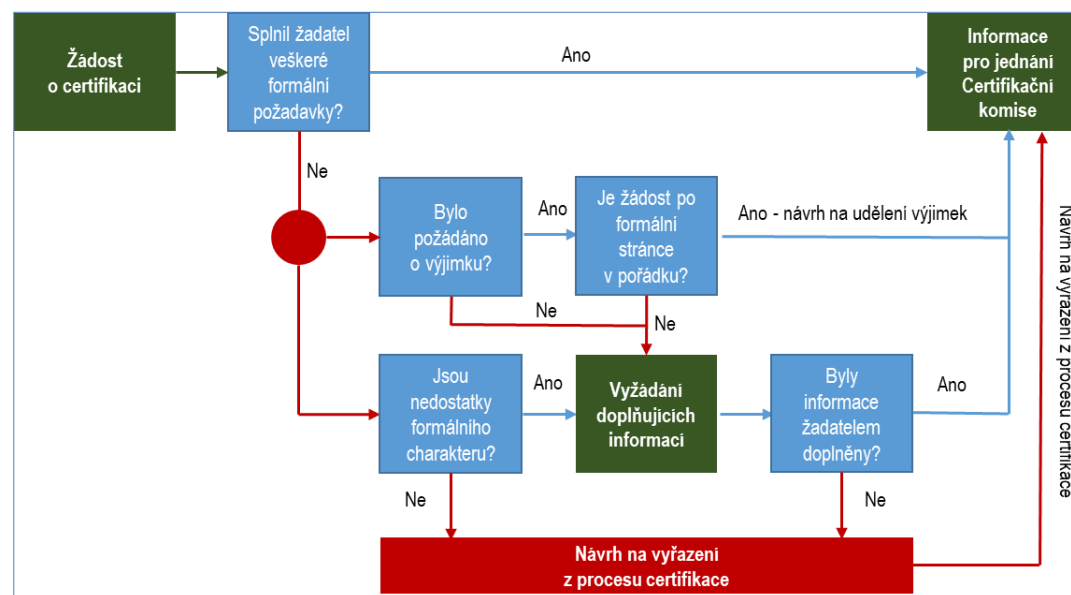
V případě, že agentura CzechTourism požaduje předložení chybějících / doplňujících informací, je pro jejich doplnění stanovena lhůta maximálně 30 dní. Délku lhůty stanovuje agentura CzechTourism s ohledem na charakter doplňovaných informací a po případné konzultaci se žadatelem. Po doplnění veškerých formálních náležitostí požadovaných agenturou CzechTourism začíná běžet nová lhůta 30 dnů pro formální hodnocení náležitostí žádosti.

V případě požadavku na doplnění informací se o toto období prodlužuje celková lhůta pro vyřízení žádosti.

V rámci hodnocení formálních náležitostí agentura CzechTourism provede výzkum hodnocení spokojenosti dle bodu 5.5. Implementačního manuálu.

V průběhu hodnocení formálních náležitostí může být žadatel písemně požádán o doplnění informací uvedených v žádosti. Agentura CzechTourism v tom případě stanoví přiměřenou lhůtu pro doplnění informací.

Schéma 2 – Procesní postup pro provedení hodnocení formálních náležitostí



Výsledkem hodnocení formálních náležitostí budou vždy podklady pro jednání Certifikační komise, které připravuje pověřený pracovník agentury CzechTourism.

Podklady budou obsahovat údaje o tom, zda DMO:

- naplnila veškeré požadavky Kategorizace DMO prověřované v rámci kontroly formálních náležitostí,
- požádala o výjimku / y z požadavků Kategorizace DMO,
- neprošla hodnocením formálních náležitostí a je navrhováno její vyřazení z procesu certifikace.

Pověřený pracovník připraví potřebnou dokumentaci pro věcné hodnocení Certifikační komisí.

8.2 Věcné hodnocení

Věcné hodnocení provádí Certifikační komise, a to na základě podkladů, které obdrží z hodnocení formálních náležitostí.

Certifikační komise prostřednictvím agentury CzechTourism vždy zadává zpracování odborných stanovisek. Lhůta pro vypracování odborných stanovisek je 50 dní od ukončení hodnocení formálních náležitostí.

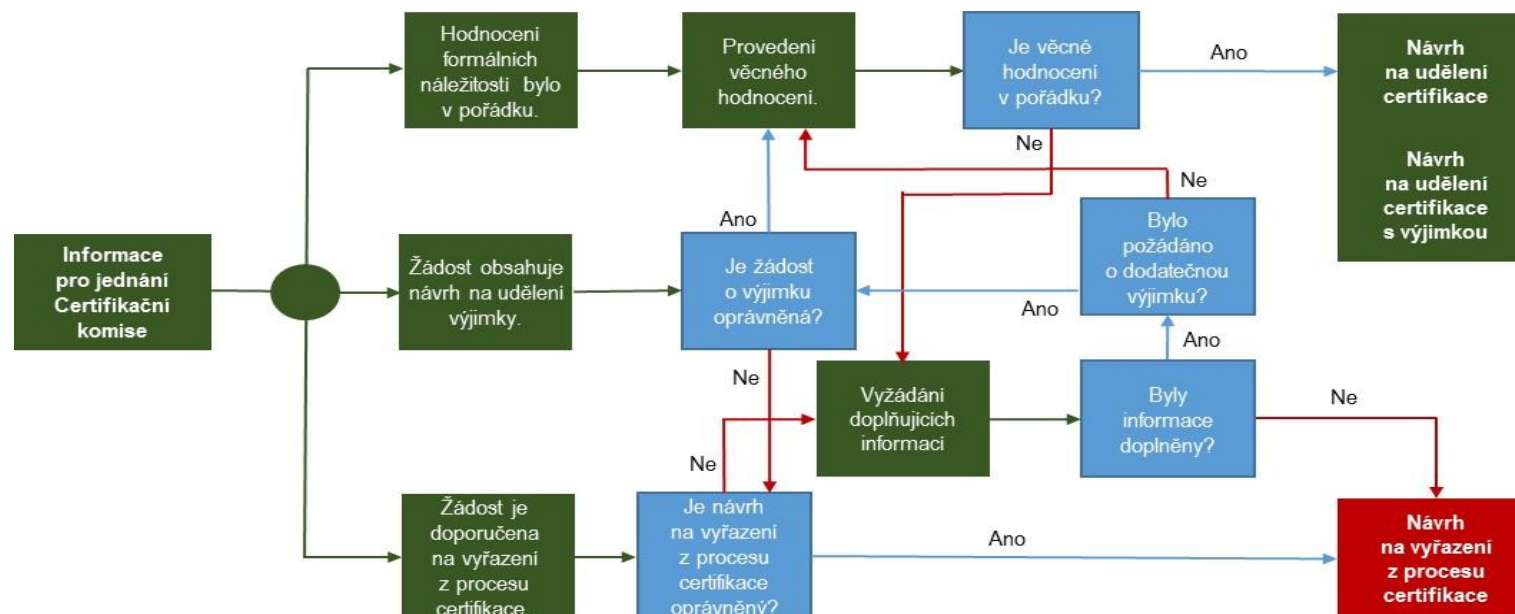
V případě, že je v rámci věcného hodnocení zpracovatelem odborného stanoviska nebo Certifikační komisí zjištěna potřeba doložení doplňujících informací, je pro jejich doplnění stanovena lhůta až 30 dní. Délku lhůty stanovuje agentura CzechTourism s ohledem na charakter doplňovaných informací a po případné konzultaci se žadatelem. Po doplnění veškerých věcných náležitostí požadovaných agenturou CzechTourism začíná běžet nová lhůta 50 dnů pro věcné hodnocení žádosti. V případě doplnění informací se o toto období prodlužuje celková lhůta pro vyřízení žádosti.

Vyřízení žádosti včetně vystavení certifikátu s oficiálním oznámením výsledků žádosti o certifikaci proběhne zpravidla do 90 dní od posledního možného dne v daném období pro příjem žádostí o certifikaci, **a to v případě, že není žádost vrácena žadateli z důvodu formálních či věcných nedostatků.** V případě, že byl žadatel požádán o doplnění žádosti v rámci hodnocení formálních náležitostí nebo / a věcného hodnocení, může se tato lhůta prodloužit až o 140 dní. **Celková lhůta je zároveň ovlivněna termínem jednání Certifikační komise.**

Certifikační komise následně ověří soulad naplnění požadavků Kategorizace DMO. U požadavků, které nebudou shledány jako naplněné, si může Certifikační komise na jednání pozvat žadatele. Agentura CzechTourism v tom případě oznámí žadateli termín jednání Certifikační komise a zašle mu pozvánku.

Výsledkem jednání Certifikační komise je vždy Zpráva o způsobu naplnění požadavků Kategorizace, která je vypracována ke každé žádosti o certifikaci a následně je předána ke schválení předsedovi Certifikační komise. Na základě této Zprávy je úspěšnému žadateli vydán sekretariátem certifikát, který je dokladem platnosti certifikace.

Schéma č. 3 – Procesní postup pro provedení věcného hodnocení



Kategorizace DMO stanovuje také lhůtu pro opětovné předložení žádostí v případě, že byla žádost neúspěšná (žadatel obdržel rozhodnutí o neudělení certifikace). Žadatel může předložit novou žádost o certifikaci nejdříve 12 měsíců od data, kdy podal svou poslední žádost o certifikaci.

8.3 Doplnění informací v rámci procesu hodnocení

Po termínu odeslání žádosti do agentury CzechTourism nemůže žadatel jakýmkoliv způsobem informace uvedené v žádosti doplňovat nebo měnit. K doplnění informací však může být žadatel vyzván v případě, že agentura CzechTourism nebo Certifikační komise usoudí, že je to k provedení řádného hodnocení nezbytné. Vyzvat žadatele k doplnění nebo upřesnění informací **není povinností** ani agentury CzechTourism, ani Certifikační komise.

Žadatel může být agenturou CzechTourism vyzván k doplnění informací v těchto případech:

- v případě kontroly formálních náležitostí,
- v případě věcného hodnocení na základě žádosti Certifikační komise.

Případná výzva k doplnění je žadateli zasílána výhradně agenturou CzechTourism, a to v elektronické podobě na e-mail, který uvedl žadatel u kontaktní osoby přímo v žádosti. Agentura CzechTourism pro doplnění informací stanoví přiměřenou lhůtu. V odůvodněných případech může Certifikační komise v rámci hodnocení kvality pozvat zástupce žadatele na jednání komise k bližšímu vysvětlení předložené žádosti.

8.4 Zpráva o způsobu naplnění požadavků Kategorizace a Stanovisko z hodnocení

Zpráva o způsobu naplnění požadavků Kategorizace a Stanovisko z hodnocení je výstupem z procesu hodnocení a oba výstupy jsou zpracovávány ke každé žádosti o certifikaci.

Zpráva obsahuje tyto náležitosti:

- identifikaci žádosti o certifikaci (název a adresu subjektu),
- kategorii DMO,
- výslednou bodovou hodnotu,
- výsledné hodnocení (doporučeno bez výhrad / doporučeno s výhradami / nedoporučeno),
- rozhodnutí Certifikační komise (doporučuje / nedoporučuje),
- poznámky,
- datum a podpis předsedy Certifikační komise.

Stanovisko z hodnocení obsahuje tyto náležitosti:

- identifikaci žadatele (název),
- kategorii DMO,
- výstup z hodnocení
 - slovní shrnutí výsledků hodnocení,
 - informaci o identifikovaných silných a slabých stránkách,
 - počet požadovaných, doporučených a udělených výjimek vč. slovního komentáře,
 - celkový počet získaných bodů a výsledné hodnocení (doporučeno bez výhrad, doporučeno s výhradami, nedoporučeno),
 - způsob naplnění nápravných / rozvojových opatření z minulého hodnocení (pouze DMO při obnově certifikace),
 - návrh na nová nápravná / rozvojová opatření,

- další doporučení.

Pokud žadatel nesplní podmínky certifikace, obdrží informaci s odůvodněním, proč mu nebyla certifikace udělena. Součástí tohoto odůvodnění může být v případě nesplnění podmínek pro danou kategorii DMO návrh na certifikaci DMO v jiné kategorii. Na základě informací uvedených v této Zprávě se může žadatel odvolat způsobem stanoveným v bodě 8.5 Implementačního manuálu.

Zpráva o způsobu naplnění požadavků Kategorizace a Stanovisko z hodnocení je žadateli zasíláno vždy elektronickou formou.

8.4.1 Certifikát

Jsou-li splněny všechny podmínky certifikace, vystaví agentura CzechTourism certifikát, kterým se může certifikovaná DMO prokazovat.

Certifikát obsahuje minimálně tyto náležitosti:

- číslo certifikátu,
- logo CzechTourism a MMR,
- identifikaci DMO (název DMO, sídlo, IČO),
 - v případě Kategorizace oblastní DMO – certifikát pro turistickou oblast působící na území více krajů, a zároveň ve které zajišťuje výkon DM více subjektů / právnických osob (každá PO působí na území jednoho kraje), bude obsahovat název organizace, sídlo a IČO všech oprávněných právnických osob uvedených v žádosti o certifikaci a odpovědných za funkčnost DMO v předmětné turistické oblasti.
- název Kategorizace organizací destinačního managementu,
- kategorii DMO, pro kterou byla certifikace udělena,
- místo a datum vydání,
- podpis předsedy a místopředsedy Certifikační komise.

Certifikát DMO je platný 1 rok (12 kalendářních měsíců), případně na 3 roky (36 měsíců) v případě splnění zvláštních podmínek certifikace od data vystavení certifikátu. Tj., např. pokud byl certifikát vydán 4. 2. 2021, tak je jeho platnost do 3. 2. 2022. Na certifikátu není uvedeno datum konce platnosti certifikátu, jelikož může být platnost certifikátu prodloužena, viz bod 8.8 Implementačního manuálu.

Na certifikát se neuvádí jiné podmínky platnosti ani informace o výjimkách.

Certifikát zůstává majetkem agentury CzechTourism. V případě, že DMO neplní podmínky stanovené Kategorizací DMO (certifikát pozbyl platnosti / certifikát byl DMO odebrán), musí být certifikát agentuře CzechTourism vrácen, resp. doručen do sídla agentury.

8.5 Odvolání k výsledku hodnocení

Žadatel se dle ustanovení bodu 6 Kategorizace může k výsledkům certifikace písemně odvolat k řediteli agentury CzechTourism.

Žadatel se může **odvolat nejpozději do 10 pracovních dnů od data doručení informace o výsledku certifikace**. Ředitel agentury CzechTourism žádost o odvolání prověří a ve lhůtě **do 10 pracovních dnů od obdržení žádosti o odvolání rozhodne o její oprávněnosti**. V případě, že je žádost o odvolání zamítnuta, není možné se dále k rozhodnutí odvolat. Žadatel v tom případě může předložit zcela novou žádost o certifikaci nejdříve po uplynutí 12 měsíců od data posledního rozhodnutí Certifikační komise.

V případě, že je odvolání shledáno oprávněným, je žádost **předána k přehodnocení a na dalším jednání Certifikační komise bude předložena žádost posouzena.**

8.6 Podmínky platnosti certifikace

Platnost certifikace je stanovena na období 1 roku (12 kalendářních měsíců), v případě splnění zvláštních podmínek certifikace na období 3 let (36 kalendářních měsíců) od data vystavení certifikátu. Pokud je před ukončením platnosti certifikace podána žádost o její obnovu, je platnost certifikace prodloužena způsobem uvedeným v bodě 8.8.

Po dobu platnosti certifikace musí certifikovaná DMO dodržovat veškeré podmínky stanovené Kategorizací a agenturou CzechTourism. Plnění podmínek platnosti certifikace stvrzuje žadatel čestným prohlášením, které je součástí Žádosti o certifikaci.

8.7 Zánik platnosti certifikace

Pokud Certifikační komise zjistí porušení podmínek Kategorizace, může rozhodnout o prověření její platnosti. Na základě výsledků svého šetření Certifikační komise rozhodne o vhodném způsobu nápravy nedostatků nebo, v případě závažného porušení podmínek, vyvolá na jednání Certifikační komise hlasování o odebrání certifikace.

Platnost certifikace zaniká zejména v těchto případech:

- pokud DMO po uplynutí 12 měsíců, případně 36 měsíců (pouze DMO s platností certifikace na 3 roky) od udělení certifikátu nepodá žádost o obnovení platnosti certifikace,
- pokud lokální / oblastní DMO soustavně neplní požadavky stanovené ve vydaném Stanovisku kraje / oblasti, může ten, kdo Stanovisko vydal, dát podnět k přezkoumání platnosti certifikace Certifikační komisí,
- pokud DMO dlouhodobě a opakovaně neplní požadavky na branding marketingových aktivit zaměřených na příjezdový cestovní ruch,
- pokud je na činnost DMO podána stížnost, Certifikační komise provede přezkoumání a rozhodne, zda DMO i nadále plní požadavky Kategorizace,
- pokud DMO dlouhodobě neplní jiné požadavky vyplývající z Kategorizace nebo jiným hrubým způsobem porušuje stanovené podmínky certifikace.

8.8 Obnova platnosti certifikace (recertifikace)

Žadatel musí podat žádost o recertifikaci (tedy o obnovení platnosti certifikátu) **v plném rozsahu nové žádosti.** Tuto žádost musí žadatel podat (odeslat kompletně vyplněný registrační formulář DMO) **alespoň 1 pracovní den před datem ukončení platnosti vydaného certifikátu** (datum ukončení platnosti certifikátu byl DMO sdělen v rámci informace o udělení certifikátu, příp. jej zjistí dle data vydání certifikátu, tj. např. pokud byl certifikát vydán 4. 2. 2021, tak datum ukončení platnosti je 3. 2. 2022 nebo 3. 2. 2024 v případě certifikace na 3 roky). V takovém případě je platnost dosud platného certifikátu automaticky prodloužena po dobu celého procesu recertifikace, tzn. do doby rozhodnutí Certifikační komise a vystavení nového certifikátu agenturou CzechTourism.

V případě pozdního podání žádosti o recertifikaci (tedy po datu ukončení platnosti certifikátu) je původní certifikát zneplatněn. Původní certifikát je také zneplatněn v případě, pokud v rámci procesu certifikace je nová žádost o recertifikaci z důvodu nesplnění podmínek certifikace zamítnuta Certifikační komisí.

Původní certifikát je také zneplatněn v případě nedodržení termínů na straně žadatele v případě výzev ze strany agentury CzechTourism o doplnění formálních náležitostí a / nebo věcných náležitostí (viz termíny uvedené v bodě 6) v rámci procesu recertifikace.

Certifikát zůstává majetkem agentury CzechTourism. V případě, že DMO nezažádá o obnovení certifikátu / neplní podmínky certifikace / nedodrží termíny, musí být certifikát agentuře CzechTourism vrácen, resp. doručen do sídla agentury.

Žádost je podávána způsobem uvedeným v bodě 6 tohoto Manuálu.



Kdy je doporučeno podat žádost o recertifikaci?

Žádost o recertifikaci je doporučeno podat v nejzazším možném termínu před datem ukončení platnosti certifikátu certifikované DMO (nejpozději však 1 pracovní den před tímto termínem). Žádost totiž obsahuje mnoho aktuálních informací o činnosti DMO a neaktuální či jinak rozporné informace uvedené v žádosti mohou vést k dožádání informací v rámci hodnocení.

Součástí žádosti o obnovu certifikace je alternativní vyjádření DMO k uloženým nápravným opatřením. DMO je v rámci obnovy procesu certifikace, případně v rámci doplnění informací dle zvláštních podmínek certifikace (bod 6.1), umožněno doložit způsob naplnění uloženého nápravného opatření. Informace o způsobu naplnění nápravného opatření se vkládá do formuláře pro udržení certifikace.

9 Kontrola

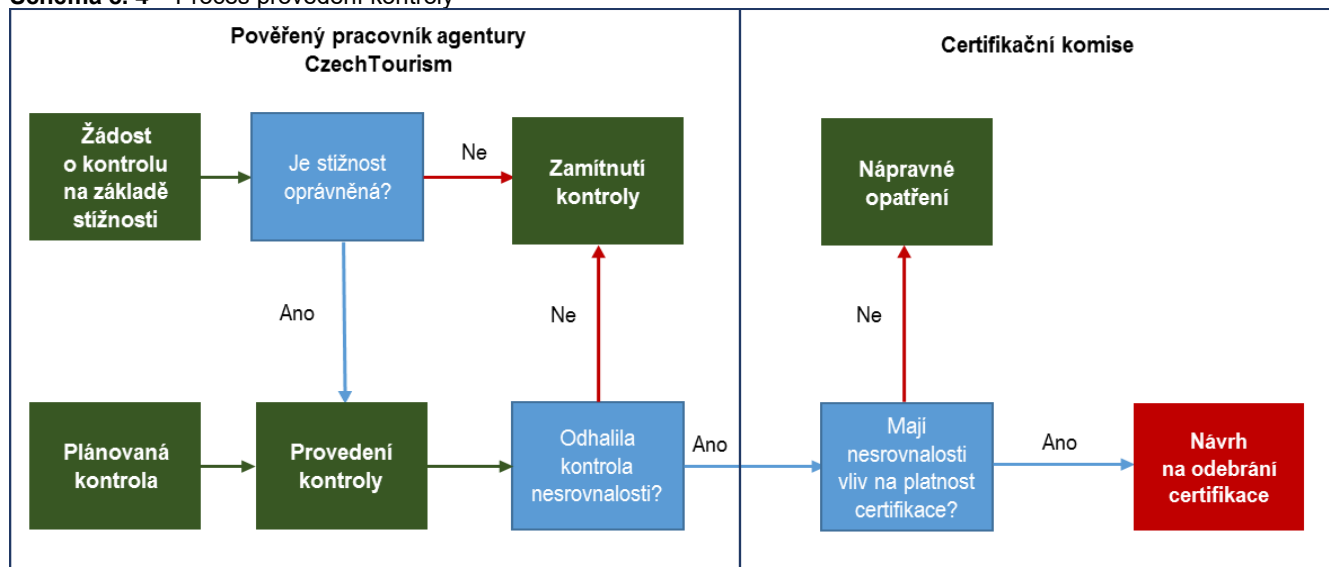
Certifikované DMO mohou být v průběhu platnosti certifikace podrobeny kontrole. Kontrola se certifikovaným organizacím oznamuje vždy elektronicky e-mailem, alespoň 5 pracovních dní před jejím zahájením. Realizovány mohou být dva druhy kontrol:

- kontrola na základě písemné stížnosti,
- plánovaná kontrola.

Proces administrace kontrol provádí především pověřený pracovník agentury CzechTourism. Samotnou kontrolu může realizovat externí kontrolor, kterého zajistí CzechTourism. O nesrovnalostech zjištěných v rámci kontroly rozhoduje Certifikační komise, která navrhuje:

- nápravná opatření,
- odebrání certifikace.

Schéma č. 4 – Proces provedení kontroly



Z každé kontroly je vytvořen **Protokol o kontrole**, který obsahuje výsledky kontroly a případný způsob řešení nesrovnalostí.

Certifikované DMO se výsledek kontroly oznamuje elektronicky e-mailem.

10 Přílohy

Nedílnou součástí Implementačního manuálu jsou jeho přílohy.

- [1] Žádost o certifikaci (elektronický formulář na www.czechtourism.cz)
- [2] Stanovisko k žádosti o certifikaci DMO (požadavek 5.1.8)
- [3] Seznam obcí vymezujících území s působností DMO (požadavek 5.1.5)
- [4] Výpočet podílu podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace (požadavek 5.1.10)
- [5] Seznam partnerů DMO (podklad a souhlas k provedení hodnocení spokojenosti partnerů) (požadavek 5.2.4 a 5.5.1)
- [6] Prohlášení o aktualizaci a pravdivosti údajů v žádosti DMO“ odpovědnou osobou za DMO vč. čestného prohlášení k jednotné marketingové komunikaci

Autorský tým:

Ing. Adéla Pilařová
Mgr. Hana Bartošová
Ing. Kateřina Čepková
Mgr. Ondřej Špaček
Doc. Ing. Zdeněk Tůma, CSc.
Ing. Radek Chaloupka
Mgr. Jan Sedlář