

MAGYAR TURIZMUS MINŐSÉGI DÍJ MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT Érvényes a 2017. pályázati évben

Az Egyes kormányrendeleteknek a nemzeti rendezvények előkészítésével és lebonyolításával, illetve a turisztikával összefüggő módosításáról szóló 114/2017. (V. 10.) Korm. rendelet 7. § (1) bekezdés 23. pontjában foglalt rendelkezésnek megfelelően a Magyar Turisztikai Ügynökség feladatkörébe tartozik a Magyar Turizmus Minőségi Díj pályázat szervezése, továbbfejlesztése és ellenőrzési feladatainak ellátása. A Magyar Turizmus Minőségi Díj teljes körű hazai és nemzetközi koordinációja, önálló projektként történő kezelése a Magyar Turisztikai Ügynökség Marketing Programok Főosztályának feladatkörébe tartozik. A Magyar Turizmus Minőségi Díj a Magyar Turisztikai Ügynökség védjegye, melynek használatát a pályázaton eredményesen teljesítő szolgáltatók (szállodák és éttermek) részére engedheti át, és amelyet a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala védjegyoltalom alá helyezett.

1 A Díj célja

A Magyar Turizmus Minőségi Díj (továbbiakban: Díj) fő célja:

- a turisztikai piac kínálati oldalán szereplők által nyújtott szolgáltatások színvonala és ezáltal a vendéglégedettség növelése,
- a minőség kultúrájának megteremtése, a minőség tudat létrehozása a szolgáltatások színvonalának emelése érdekében
- turizmusunk versenyképességének erősítése, hosszú távon a vendégéjszakák számának növelése
- a magasabb színvonalon szolgáltatást nyújtók kiemelt megkülönböztetése, promóciójuk biztosítása
- a szolgáltatókat segíteni minőségi munkájukban, számukra jobb piacra jutási lehetőséget biztosítson, és igazodási pontot kínáljon a minőségfejlesztéshez
- a szolgáltatói működés teljes körű vizsgálata a hazai és külföldi vendégkör figyelmének ráirányítása a Díjjal rendelkező szolgáltatókra, a bizalom kialakítása az utazóközönség körében

Fontos feladata a Díjnak a fentiek kívül a magyarországi turizmus imázsának megerősítése, a minőségügyi módszerek és eszközök elterjesztése, valamint a minőségkultúra népszerűsítése.

2 A Díj közzétételére vonatkozó dokumentumok

A pályázati felhívást, a pályázati követelmény-rendszert, a pályázat alapját képező Szakmai Önértékelő és Ellenőrző Listát, a Működési Szabályzatot a Magyar Turisztikai Ügynökség a Díj honlapján (minosegidij.itthon.hu) teszi közzé.

3 A Marketing Programok Főosztály (továbbiakban: MPF) főbb feladatai

- a. koordinálja a pályázatbenyújtási folyamatokat (pályázat meghirdetése, jelentkezés és regisztráció, pályázati díj befizetésének nyilvántartása, pályázati csomag kiküldése, pályázók számára tartandó konzultáció szervezése, pályázatok leadásának nyilvántartása),
- b. irányítja a pályázók értékelését, későbbi utóellenőrzését (helyszíni vizsgálatot végző szakértők felkérése és koordinálása, intézi az ellenőrzések pénzügyi elszámolásait, bekéri és megőrzi a vizsgálatokról készített szakértői értékeléseket, összehívja és vezeti a Díj adott évi vizsgálatait összegző és a Díj odaítéléséről döntő Értékelő Bizottságot, írásban értesíti a pályázókat a Díj elnyeréséről/visszavonásáról)
- c. közzéteszi az adott év új nyertesait, illetve a korábbi évek díjazottjait
- d. megszervezi a díjátadót (felkéri a díjátadókat, elkészítteti a táblákat és a névre szóló okleveleket, előkészíti a díjátadót)
- e. üzemelteti és fejleszti a pályázati programot,
- f. szakmai rendezvényeken előadásokat, tájékoztatókat tart a Díjról
- g. kapcsolatot tart a HOTREC Quality Boarddal

4 A Díj megpályázásának folyamata

- a. A Díj adott évi pályázatát a MPF hirdeti meg évente egyszer. A pályázati felhívást az MTÜ honlapján teszik közzé, továbbá megjelenteti szaksajtóban és lehetőség szerint további szakmai oldalakon.
- b. A 2017. évi pályázat **jelentkezési határideje** 2017. augusztus 31.
Jelentkezni – a Díj honlapjáról letölthető - *Jelentkezési Nyilatkozattal* lehet, melyet kitöltve és aláírva a MPF részére elektronikus formában és postai úton kell megküldeni. A szolgáltató a jelentkezési határidő utolsó napjáig köteles átutalni a Magyar Turisztikai Ügynökség bankszámlájára a számára meghatározott **pályázati díjat**:

Pályázattási kategóriák	Pályázati díj (bruttó)	
	Szálloda	Étterem
MTMD pályázatra való első jelentkezés vagy Díj-visszavonásban részesült szolgáltató vagy olyan szolgáltató, aki a díj érvényességének lejártát követően évkihagyással nyújtja be újra a pályázatát	100.000 Ft	80.000 Ft
Megújító szolgáltató (a 3 éves érvényességi idő lejártát követő évben azonnal újrajelentkező)	75.000 Ft	60.000 Ft
Sikertelenül pályázott, de jelentkezését egy éven belül megismétlő szolgáltató	85.000 Ft	70.000 Ft

Amennyiben a jelentkezőnek egyéb, nem a Díjjal kapcsolatos tartozása van a Magyar Turisztikai Ügynökség felé, úgy azt a pályázaton való jelentkezés határidőig köteles megtéríteni, amennyiben ez nem történik meg, úgy az MTMD pályázatra való jelentkezését nem tudjuk fogadni.

Amennyiben a szolgáltatónak később, a pályázattal vagy a díjazotti érvényesség időszakában keletkezik 90 napnál hosszabb tartozása, úgy a MPF írásban értesíti a szolgáltatót, hogy ezen tartozását 30 napon belül rendezze. Amennyiben ez határidőig nem teljesül, a szolgáltató az MTMD pályázati rendszeréből törlésre kerül, melyről a MPF írásbeli értesítést küld. Jelen eljárási rend alól az Magyar Turisztikai Ügynökség vezérigazgatója adhat eseti felmentést.

Pályázati díj az alábbiakat tartalmazza:

A Szakmai Önértékelő és Ellenőrző Listát a pályázati díj befizetését követően a számlával együtt rendelkezésre bocsátja az MPF. A pályázati díj a továbbiakat is tartalmazza:

- részvételi lehetőség az egy napos konzultáción (utazási költség nélkül),
- ellenőrzés költségei (ellenőrök utazási költsége és szakértői díja)
- szakmai konzultáció a Pályázó vezetőségével
- értékelés,

továbbá a Díj elnyerése esetén:

- tábla és oklevél elkészíttetése,
- átadás,
- utóellenőrzés költségei, (ellenőrök utazási költsége és szakértői díja)
- konzultáció a vezetőséggel

Az ellenőrzés teljes helyszíni költsége (szállás, étterem és egyéb szolgáltatások) a pályázót terheli. Erről az Magyar Turisztikai Ügynökség számlát nem kér. A pályázó - kérésre - az ellenőrzés során igénybevett szolgáltatások publikus és önköltségi árát a MPF felé megadja, és saját elszámolási rendszerében szabályosan feltünteti.

A pályázat benyújtási határideje előtt a MPF **konzultációs** lehetőséget biztosít a jelentkezők számára, amelyen nem kötelező a részvétel.

A pályázó a képzésen és konzultáción való részvétel után önállóan elkészíti önértékelését és összeállítja az előírt és javasolt pályázati dokumentációt (pontos tartalmi elemei és azok sorrendisége a *Szakmai Önértékelő és Ellenőrző Listában* kerülnek felsorolásra).

c. A **pályázat benyújtásának** határideje 2017-ben szeptember 30.

A pályázatot összefűzve, két eredeti példányban kell benyújtani a MPF-nak postai úton vagy személyesen leadva, illetve ezzel egyidejűleg elektronikusan is szükséges továbbítani.

A pályázati dokumentációnak tartalmaznia kell:

- Kitöltött és aláírt *Pályázói adatlap és nyilatkozat*
- Kitöltött *Szakmai Önértékelő és Ellenőrző Lista*, illetve kötelező mellékletei
- Szöveges önértékelés
- Működési engedélyről szóló okirat(ok) másolata

d. A benyújtást követően a Marketing Programok Főosztály tartalmi és formai szempontból értékeli a pályázatokat. A helyszíni vizsgálatot pályázatonként 2 ellenőr, amelynek tagjait a MPF jelöli ki. A helyszínen titkosan ellenőrzik a vendégekkel kapcsolatos területre vonatkozó kérdéseket. Ezt követően az ellenőrök kilétük felfedésével a további ellenőrzést az igazgatóval, illetve a minőségi megbízottal folytatják, amit egy összegző szóbeli értékelés, megbeszélés zár. A tárgyalás folyamán az MTMD szakértők betekinhetnek a működéssel kapcsolatos szabályzatokba, iratokba (pl: tréningterv, dolgozói munkaköri leírás, szállítói szerződés, stb.). A pályázó által benyújtott dokumentációról és a helyszíni vizsgálatról a MPF és a két ellenőr harmadik fél számára a tudomására jutott adatokról, információkról, tapasztalatokról nem nyilatkozhat.

A helyszíni értékelést követően a két ellenőr köteles 10 munkanapon belül a MPF-nak írásban átadni a vizsgált szálloda vagy étterem értékelését. A szakértő ebben a pályázatról számszerű és szöveges minősítést készít az alábbiak figyelembevételével:

- kizáró okok
- adható és adott pontszámok, fejezetenkénti értékelés (a Díj elnyeréséhez szükséges pont-, illetve százalékhatárokat a *Szakmai Önértékelő és Ellenőrző Listában* közöljük)
- a szöveges rész értékelése
- kritikus vizsgálati elemek/események

e. A Díj megadására az ellenőrök tesznek javaslatot, de **odaítéléséről** egy szélesebb szakmai grémium, az Értékelő Bizottság dönt 2018. január 31-ig, ennek eredményéről a jelentkezők február hónap folyamán értesítést kapnak.

A **Díj érvényessége** a hivatalos díjátadástól számított három naptári év, amely idő alatt a díjazottnál a MPF bármikor, de legalább egy alkalommal utóellenőrzést végez (lsd 6/a pont).

A három éves érvényesség lejártával a szolgáltató a következő évben kedvezményes pályázati díj befizetésével újíthatja meg pályázatát (lsd 4/b pont). Amennyiben a szolgáltató nem jelentkezik a megújító pályázatra, úgy adott év december 31-ével megszűnik az érvényes díjazotti státusza, ezáltal nem jogosult a Díj logójának használatára és az elnyert táblát vissza kell juttatnia a MPF-nak ugyanezen időpontig.

A pályázó a pályázata elutasítása illetve a Díj visszavonása esetén fellebbezéssel élhet, amelyet az elutasításról vagy visszavonásról szóló értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül nyújthat be a Marketing Programok Főosztályhoz postai úton. A fellebbezés díja a pályázó pályázati díjának 50%-a, illetve a pályázó vállalja az újabb helyszíni vizsgálat helyszínen felmerülő költségeit is. A szabályszerűen benyújtott fellebbezés esetén a fellebbezés kézhezvételétől számított egy hónapon belül újabb helyszíni vizsgálatot kell lefolytatni, melyen az előző helyszíni vizsgálatot lefolytató két ellenőr nem vehet részt. A helyszíni vizsgálatot követő 10 munkanapon belül Értékelő Bizottsági ülést kell tartani, amelyen a fellebbezésnek helyt adnak vagy azt elutasítják. Amennyiben a fellebbezésnek helyt adnak, a fellebbezés díja visszajár.

Az érvényességi időszak alatt történő fontosabb változásokat, (pl: névmódosulás, vezető/üzemeltető/tulajdonos/profil-váltás, stb.) a díjazott/jogutód köteles 30 napon belül írásban bejelenteni a MPF-nak a Szabályzat végén feltüntetett elérhetőségek egyikén. A névmódosulás esetén szükséges külön jelezni, hogy a szolgáltató kéri-e oklevele új nevére való kiállítását, melynek elkészítéséről a bejelentések összegyűjtésével, évente két alkalommal (január és július hónapban) gondoskodik a MPF.

A bejelentést követően a MPF egyedileg bírálja el, hogy a jelzett változás miként érinti a szolgáltató díjazotti státuszát, von-e maga után bármilyen további eljárást (pl: díjazotti státusz fenntartásához rendkívüli utóellenőrzés elrendelése, stb.), melynek feltételeiről írásban küld tájékoztatást a bejelentőnek. Ennek elfogadásáról vagy visszautasításáról a szolgáltatónak 30 napon belül írásban nyilatkoznia szükséges. Amennyiben nem kívánja a Díjat a jövőben használni és nem kéri az eljárást, köteles 30 napon belül visszajutni a táblát, oklevelet és a továbbiakban nem használhatja a Díj logóját.

f. Az adott év nyerteseiről a MPF **értesíti** a szakmai és országos **sajtóorgánumokat**.

g. A Díj **átadására** (névre szóló oklevél és tábla, megújítás esetén oklevél) minden évben szakmai rendezvényen kerül sor.

A Díjat átadó személyek:

- az ágazatot felügyelő minisztérium lehető legmagasabb szintű képviselője lehetőség szerint,
- Magyar Turisztikai Ügynökség vezérigazgatója és/vagy lehető legmagasabb szintű képviselője

A Díj elnyeréséről/megújításáról szóló oklevélnek tartalmazni kell az érvényességi időszakot, a díjazott szolgáltató nevét és települését, továbbá a Magyar Turisztikai Ügynökség vezérigazgatójának aláírását.

5 A Díj elnyerésével járó előnyök és jogosultságok

Amennyiben a pályázó elnyeri a Díjat, az tábla és oklevél formájában kerül elhelyezésre a vendégek számára jól látható helyen az adott szállodában vagy étteremben.

A Díj elnyerése esetén a díjazott promóciós tevékenysége (pl: honlap, nyomtatványok) során jogosult a logót/logókat használni az előírt kétféle módon:

- a díjazott az MTMD logót használja önállóan
- a díjazott az MTMD és az (HOTREC akkreditációval járó) EHQ logót tartalmazó kettős logót használja: felül az MTMD logót, alatta az EHQ logót. Az EHQ logó önállóan nem jeleníthető meg.

A hivatalos érvényességi időszakban a díjazott, továbbá az érvényességi idő lejártával a következő évben megújításra jelentkező szolgáltató a Magyar Turisztikai Ügynökség kiemelt partnerévé válik, melynek során jogosult igénybe venni a Magyar Turizmus Minőségi Díjjal rendelkezők számára biztosított együttműködési lehetőségeket. Az aktuális ajánlatok a Díj hivatalos honlapján kerülnek publikálásra.

A Díj elnyerésével a pályázó szakmai és társadalmi elismertsége növekszik.

6 Utóellenőrzések

a. Az utóellenőrzésére a Díj elnyerését követő három éven belül, tehát az érvényességi időtartam alatt legalább egy alkalommal kerül sor. Ennek módja, szempontjai megegyeznek a pályázat elkészítését követő helyszíni ellenőrzéssel, azaz a *Szakmai Önértékelő és Ellenőrző Lista* felhasználásával történik, kiemelt figyelmet fordítva a korábbi hiányosságok megszüntetésének vizsgálatára.

Az értékelés azonos az értékelési részre vonatkozóan korábban leírtakkal. Az utóellenőrzés költségei (szállás, étkezés, egyéb szolgáltatások) a pályázót terhelik. Amennyiben az egy kötelező ellenőrzést követően a MPF további utóellenőrzést rendel el, annak költségeit az ellenőrzött szolgáltató állja.

Amennyiben valamely utóellenőrzés során az ellenőrök úgy tapasztalják, hogy a szálloda vagy étterem nem felel meg a Díj követelmény-rendszerének, a Díj **visszavonásra** kerülhet. Erről kibővített Értékelő Bizottság határoz: a helyszíni vizsgálaton járt ellenőrök, az érintett szakmai szövetség vezetője, és a MPF vezetője szavaznak, többségi határozatukat az Magyar Turisztikai Ügynökség vezérigazgatója hagyja jóvá. A visszavonás eredményéről a helyszíni vizsgálatot követő 30 napon belül a MPF írásbeli értesítést küld a szolgáltató részére. A visszavonásról szóló levéllel egyidejűleg megszűnnek a Díjjal járó felhasználási jogok, a szolgáltató köteles 30 napon belül visszaszolgáltatni a MPF részére a táblát, oklevelet és a továbbiakban nem használhatja az MTMD logóját. A visszavonás ellen a szolgáltató fellebbezéssel élhet, amelyre a 4.f. pont szabályai alkalmazandók.

b. Amennyiben a 3 éves érvényességi időtartam alatt a MPF több irányból is arra utaló jelzést kap, hogy a szálloda vagy étterem szolgáltatásai nem felelnek meg a Magyar Turizmus Minőségi Díjban előírt elvárásoknak, úgy a MPF jogosult **rendkívüli utóellenőrzés** elrendelésére, melynek költségeit visszavonás esetén a szolgáltató köteles viselni. A Díj visszavonása a 6/a pont vonatkozó bekezdésében leírtak szerint történik.

7 Egyéb rendelkezések

a. Kizáró oknak minősül az előírt engedélyek hiánya, *Jelentkezési nyilatkozat* alá nem írása, a pályázati díj meg nem fizetése, a pályázati dokumentáció hiányos benyújtása (4/d pont) és a pótlásra vonatkozó felszólítás nem teljesítése.

b. A pályázati díj csak abban az esetben jár vissza, ha az MPF a pályázatot visszavonja.

- c. A pályázó tudomásul veszi, hogy csak a pályázati díj befizetése után kapja meg a pályázati csomagot.
- d. A pályázó elfogadja az ellenőrök és az Értékelő Bizottság kompetenciáját és döntését.
- e. A pályázó tudomásul veszi, hogy a Díj a kiadástól számított három évig érvényes, ez idő alatt a díjazott teljesíti a Díj követelmény-rendszerét, termékei és szolgáltatásai mindvégig megfelelnek a Díj kritérium-rendszerében meghatározott elvárásoknak.
Az érvényesség lejártával a szálloda vagy étterem csökkentett pályázati díj ellenében újabb három évre meghosszabbíthatja pályázatát (Isd. csökkentett pályázati díjak a 4/b pontban). Amennyiben pályázatát nem újítja meg úgy a 4.f pont szerint megszűnik a szolgáltató díjazotti státusza.
- f. A pályázó tudomásul veszi, hogy profilváltás esetén tájékoztatási kötelezettsége van az MPF felé.
- g. A pályázó tudomásul veszi, hogy a Díj visszavonásra kerülhet abban az esetben, ha a szolgáltató az utóellenőrzések során nem felel meg a Díj kritérium-rendszerében foglaltaknak.
- h. Jelen Működési Szabályzatot az Magyar Turisztikai Ügynökség megváltoztathatja, melyről köteles értesítenie az adott évi pályázókat. Az aktuális Működési Szabályzatot a Díj honlapján kell publikálni.

Budapest, 2017. július 13.

Magyar Turizmus Minőségi Díj

Magyar Turisztikai Ügynökség
Marketing Programok Főosztály

1027 Budapest, Kacska u. 15-23.

Telefon: 488-8616

E-mail: minosegidij@itthon.hu

minosegidij.itthon.hu