



## **MRĄGOWSKIE CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ**

11-700 Mrągowo, ul. Warszawska 26  
tel./fax. (89) 741 80 39, e-mail: info@it.mragowo.pl  
www.it.mragowo.pl

---

MCIT. 0211.01.2013

Mrągowo, 14.02.2013 r.

**Pan Jerzy Krasieński**  
**Wójt Gminy Mrągowo**

Zgodnie z zawartym w dniu 28 grudnia 2011 r. porozumieniem w sprawie powierzenia Gminie Miasto Mrągowo wykonywania zadań własnych z zakresu turystyki i promocji Gminy Mrągowo przedstawiam poniżej sprawozdanie z działalności MCIT za 2012 rok.

### **I. DZIAŁALNOŚĆ MERYTORYCZNA**

Mrągowskie Centrum Informacji Turystycznej usytuowane jest w budynku Centrum Kultury i Turystyki przy ul. Warszawskiej 26 w Mrągowie, niedaleko placu Unii Europejskiej i małego amfiteatru. Budynek posiada podjazd dla niepełnosprawnych oraz miejsce na pozostawienie rowerów. Oznakowany jest znakiem „i”, co ułatwia identyfikację miejsca utożsamiając placówkę z przynależnością do systemu informacji turystycznej. W pobliżu budynku znajdują się dwie tablice: jedna z planem miasta, druga z mapą Powiatu Mrągowskiego. Położenie budynku zapewnia dobry kontakt z turystami odwiedzającymi Ziemię Mrągowską. Obecnie placówka jest po gruntownej modernizacji, która została przeprowadzona w ramach projektu: „Modernizacja i rozbudowa regionalnego systemu informacji turystycznej” dofinansowanego ze środków EFRR w ramach RPO Warmia i Mazury na lata 2007 – 2013. W ramach projektu wyremontowano biuro, wyposażono w nowy sprzęt biurowy, meble, prezentery, stojaki, podświetlaną gablotę informacyjną, infomat, dwa miejsca dostępu do internetu dla turystów, w tym jedno dla niepełnosprawnych.

W 2012 r. MCIT poddało się certyfikacji, uzyskując najwyższą kategorię, tj. cztery gwiazdki. Certyfikat przyznała Polska Organizacja Turystyczna, a MCIT może się nim posługiwać do września 2014 r.

W 2012 r. zrealizowano następujące zadania z zakresu turystyki i promocji Gminy Mrągowo:

### **1. Gromadzenie, przetwarzanie, aktualizacja i udostępnianie danych w zakresie:**

- a) bazy noclegowej
- b) bazy gastronomicznej
- c) bazy kulturalno - rozrywkowej, sportowej
- d) atrakcji przyrodniczo – kulturowych

### **2. Obsługa ruchu turystycznego w w/w zakresie:**

- a) udzielanie informacji bezpośredniej (w 2012 r. MCIT odwiedziło 5 640 osób),
- b) udzielanie informacji telefonicznej (w 2012 r. zanotowano 737 rozmów telefonicznych), informacji mailowej,
- c) informacje o całorocznym Ośrodku Narciarskim Góra Czterech Wiatrów przekazywane były zarówno w sezonie letnim jak i zimowym,
- d) dystrybucja materiałów informacyjno – promocyjnych (w biurze ogólnodostępne są foldery, katalogi, ulotki reklamowe w różnych wersjach językowych: polskiej, niemieckiej, angielskiej, rosyjskiej),
- e) udostępnianie bazy danych dotyczącej m.in. walorów przyrodniczo – kulturowych oraz zagospodarowania turystycznego gminy na stronie: [www.it.mragowo.pl](http://www.it.mragowo.pl).
- f) sprzedaż wydawnictw, map i książek, pamiątek, widokówek, map, albumów, przewodników w wersjach: polskiej, niemieckiej, angielskiej, rosyjskiej.

### **3. Działalność wydawnicza promująca walory Gminy Mrągowo:**

- a) wydanie planu sponsorowanego miasta Mrągowo (A4),
- b) opracowanie i wydanie mapy Ziemia Mrągowska (A3),
- c) opracowanie i wydanie ulotki „Szlak kajakowy Dajny”,
- d) opracowanie i wydanie ściennego kalendarza Ziemia Mrągowska na 2013 r.,
- e) opracowanie składu „Informatora turystycznego Ziemi Mrągowskiej”
- f) opracowanie składu ulotek: „Muzea Ziemi Mrągowskiej”, „Ciekawostki Mrągowo”, „Ciekawostki Ziemi Mrągowskiej”, „Ziemia Mrągowska dla dzieci”.

#### **4. Współpraca w zakresie promowania walorów turystycznych gminy w internecie z:**

- a) Warmińsko - Mazurską Regionalną Organizacją Turystyczną (artykuły o imprezach)
- b) Portalem emazury - [www.emazury.com/](http://www.emazury.com/),
- c) Polskim Serwisem Turystycznym [www.poland24h.pl](http://www.poland24h.pl), [www.vc.travellingpolska.pl](http://www.vc.travellingpolska.pl)
- d) Serwisem IT Polska – Informacja Turystyczna [www.itpolska.pl](http://www.itpolska.pl)
- e) Portalem [www.modanamazury.pl](http://www.modanamazury.pl), [www.mazury.info](http://www.mazury.info), [www.naszemiasto.pl](http://www.naszemiasto.pl), [www.coigdzie.pl](http://www.coigdzie.pl)
- f) Mediami: Radio Planeta, Kurier Mrągowski, Magazyn Mrągowski
- g) MCIT posiada własny profil na Facebooku, gdzie zamieszczane są na bieżąco informacje dotyczące turystyki na Ziemi Mrągowskiej

#### **5. Promocja na targach turystycznych i stoiskach:**

Atrakcje turystyczne z bazą noclegową Gminy Mrągowo promowane były na stoisku regionalnym Warmii i Mazur. Dzięki bardzo dobrej współpracy z Warmińsko-Mazurską Regionalną Organizacją Turystyczną udało się zminimalizować koszty udziału w tak kosztownych przedsięwzięciach jak udział w imprezach targowych, zwłaszcza zagranicznych.

- a) udział w targach Ferie – Messe w Wiedniu, 13-16 stycznia,
- b) udział w targach Turystycznych we Wrocławiu, 2-5 lutego,
- c) udział w ITB w Berlinie, 07-11 marca,
- d) udział w targach Tour Salon w Poznaniu, 24 – 27 października,
- e) udział w targach Turystyki i Carawaningu w Lipsku, 21-25 listopada,
- f) udział w workshopie z przedstawicielami austriackich biur podróży w Rynie, 27-30 września,
- g) materiały promocyjne przekazano na targi turystyczne Glob w Katowicach (30 marca – 01 kwietnia), Lato w Warszawie (19 – 22 kwietnia), ogrodnicze w Olsztynie (21 – 22 kwietnia),
- h) prezentacja walorów turystycznych na stoisku podczas Dnia Ziemi na pl. UE w Mrągowie, 20 kwietnia,
- i) prezentacja walorów turystycznych na stoisku podczas Majówki na pl. UE w Mrągowie, 01 maja,
- j) prezentacja walorów turystycznych na stoisku podczas otwarcia Ekomariny w Mrągowie, 24 czerwca,

k) prezentacja walorów turystycznych na stoisku podczas Dni Mrągora, 07 – 08 lipca.

#### **6. Organizacja imprez branżowych, turystyczno-krajoznawczych**

- a) Zimowa wyprawa dookoła jeziora Czos, 28 stycznia
- b) Rajd Rowerowy do Świętej Lipki, 28 kwietnia
- c) Rajd pieszy do Szestna, 05 maja
- d) Rajd rowerowy do Polskiego Wąwozu, 9 czerwca
- e) Spływ rzeka Dajną, 24 czerwca
- f) Rajd pieszy Szlakiem 5 jezior, 22 września
- g) Rajd pieszy na G4W w ramach Obchodów Dnia Niepodległości, 11 listopada

#### **7. Pozostała działalność wpływająca na budowanie turystycznego wizerunku Gminy**

##### **Mrągowo:**

- a) przygotowanie powiatowego kalendarza imprez na 2012 r. zawierającego informacje o imprezach organizowanych przez Gminę Mrągowo (wersja elektroniczna),
- b) oznakowanie szlaków pieszych: Góra Czterech Wiatrów (żółty, 8 km), Szestno (czarny, 8 km), szlaku narciarstwa biegowego Nad jeziorem Czos (zielony, 1,5 km)
- c) wsparcie merytoryczne dla ekipy TVN Turbo przy realizacji „Pojechanego Łikendu” (10-12 luty), w programie zaprezentowana została m.in. Góra Czterech Wiatrów,
- d) prezentacja walorów Ziemi Mrągowskiej i działalności MCIT dla kursantów na przewodnika terenowego w ramach projektu realizowanego przez Gminę Miasto Mrągowo „Inwestycja w kadry turystyki Podlasia i Mazur szansą dla rozwoju produktów turystycznych” (5 maja).

#### **8. Informacja o sezonie letnim 2012 (czerwiec – sierpień).**

Informacja turystyczna w sezonie letnim czynna była przez 7 dni w tygodniu (poniedziałek – piątek: 8.00-18.00, sobota i niedziela: 10.00-15.00). W okresie największego nasilenia ruchu turystycznego czas pracy był przedłużany w zależności od potrzeb. Ruch turystyczny obsługiwany był przez 4 osoby. Informacji udzielano drogą bezpośrednią, telefoniczną oraz e-mailową.

Od czerwca do sierpnia 2012 r. MCIT odwiedziło 4 308 osób (więcej o 16 % niż w sezonie 2011), w tym 1162 osoby były z zagranicy (więcej o 13 % niż w sezonie

ubiegłym). Dominującą grupę wśród obcokrajowców stanowili turyści z Niemiec. Analiza ruchu turystycznego dostępna jest na stronie [www.it.mragowo.pl](http://www.it.mragowo.pl) w katalogu Warto wiedzieć - Biblioteka.

Działalność każdej informacji turystycznej opiera się o dane, które są gromadzone, przetwarzane, aktualizowane i udostępniane. Najbardziej popularnym sposobem pozyskiwania informacji stał się internet. Mrągowskie Centrum Informacji Turystycznej administruje stroną internetową [www.it.mragowo.pl](http://www.it.mragowo.pl), na której udostępniane są wszystkie informacje potrzebne turystom. Według statystyk Google Analytics od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r. zarejestrowano 149 392 wszystkich niepowtarzalnych użytkowników. Bezwzględna liczba niepowtarzalnych użytkowników to wszystkie odwiedziny dokonane przez tego samego użytkownika w danym okresie, które są rejestrowane jako pojedynczy użytkownik, bez względu na liczbę dni, w których odwiedził on witrynę i liczbę odwiedzin w ciągu każdego dnia.

Dla lat poprzednich statystyki niepowtarzalnych wejść na stronę internetową kształtowały się następująco: w 2006 r. - 19 284, w 2007 r. - 46 377, w 2008 r. 53 798, natomiast w 2009 r. zanotowano 75 694 wejścia, 114 296 odnotowano w roku 2010 i 131 988 w 2011. Dane świadczą o wzrastającej popularności strony internetowej promującej walory turystyczne naszego regionu, w tym Gminy Mrągowo.

Pracownicy MCIT w 2012 r. podwyższyli swoje kwalifikacje biorąc udział w następujących szkoleniach:

Beata Gida - „Media Relations” i „Obsługa turysty w punktach informacji turystycznej” – w ramach projektu „Promujmy Polskę razem”; „Negocjacje i sprzedaż produktu turystycznego” w ramach projektu „Inwestycja w kadry turystyki Podlasia i Mazur szansą dla rozwoju produktów turystycznych”.

Ewa Wróbel - „Media Relations” i „Obsługa turysty w punktach informacji turystycznej” – w ramach projektu „Promujmy Polskę razem”; „Negocjacje i sprzedaż produktu turystycznego” w ramach projektu „Inwestycja w kadry turystyki Podlasia i Mazur szansą dla rozwoju produktów turystycznych”.

Robert Wróbel - „Sztuka komunikacji w obsłudze klienta” zorganizowane przez Warmińsko – Mazurską Regionalną Organizację Turystyczną.

## II. SPRAWOZDANIE FINANSOWE za okres 01.01-31.12.2012 r.

Ogółem wydatki związane z działalnością MCIT wyniosły: 146 314,01, w tym:

1. Wydatki finansowane z budżetu Centrum Kultury i Turystyki – 94 249,01zł
2. Wydatki poniesione w oparciu o środki finansowe przekazane przez Starostwo Powiatowe poprzez budżet Miasta Mrągowo – 35 000,00 zł
3. Wydatki poniesione w oparciu o środki finansowe przekazane przez Gminę Mrągowo – 17 065,00 zł

<b>Wydatki związane z działalnością MCIT</b>	<b>(w zł)</b>
Szlaki turystyczne – oznakowanie	1 330,00
Koszty uczestnictwa w targach turystycznych	5 470,32
Wydatki związane z utrzymaniem biura, w tym artykuły biurowe (częściowe finansowanie)	6 159,43
Pozostałe koszty związane głównie z usługami obcymi	4 105,25
<b>Ogółem koszty finansowane ze środków Gminy Mrągowo</b>	<b>17 065,00</b>
Koszty finansowane z budżetu Centrum Kultury i Turystyki (związane głównie z wynagrodzeniem – 2 etaty oraz kosztami eksploatacyjnymi), w tym:	<b>129 249,01</b>
koszty płacowe związane z częściowym utrzymaniem 1 etatu (dotacja Starostwa Powiatowego)	35 000,00
<b>RAZEM</b>	<b>146 314,01</b>

Informuję, że nie występują zobowiązania i należności za 2012 r.

Mrągowo, dn.14.01.2013 r.

Sporządziła:

Ewa Wróbel