

**KONKURS
JAKOŚCI**



**Lider Zaufania
Mieszkańców**

**Regulamin Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Jakości
„Lider Zaufania Mieszkańców”
(edycja II - 2025)**

§ 1

1. Program „Lider Zaufania Mieszkańców”, zwany dalej Programem, służy ocenianiu, identyfikowaniu, certyfikowaniu i promowaniu instytucji, organizacji, przedsiębiorców i innych podmiotów prowadzących działalność w zakresie obsługi Mieszkańca / Obywatela, świadczenia usług publicznych / społecznych, jak również spółdzielni i organizacji pozarządowych, które wyróżniają się jakością obsługi swoich klientów i dzięki temu budują zaufanie do swojej marki i działalności.

2. W Programie przyznaje się Licencję Jakości (Certyfikat) oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Mieszkańców”. Licencja Jakości (Certyfikat) oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Mieszkańców” stanowią utwory prawnie chronione w rozumieniu przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

3. Program organizowany jest w skali ogólnopolskiej w rocznych cyklach edycyjnych. Mogą w nim brać udział jednostki samorządu terytorialnego (gminy, powiaty, samorządne województwa), instytucje publiczne, organy administracji rządowej zespolonej i niezespolonej, organy administracji samorządowej, przedsiębiorstwa (np. spółki komunalne), przedsiębiorcy, spółdzielnie, w tym spółdzielnie mieszkaniowe, wspólnoty mieszkaniowe, zakłady budżetowe, inne podmioty i jednostki organizacyjne prowadzące działalność w zakresie obsługi obywatela lub świadczenia usług publicznych / społecznych, a także organizacje pozarządowe, w tym w szczególności fundacje i stowarzyszenia.

4. Podstawowym celem Programu jest promowanie nowoczesnego modelu obsługi Mieszkańca / Obywatela w instytucjach i organizacjach świadczących usługi, w tym zwłaszcza usługi publiczne, a także wyłanianie i nagradzanie Liderów w budowaniu Zaufania wobec Klientów - mieszkańców, obywateli, odbiorców usług społecznych / publicznych.

§ 2

1. W Programie można uzyskać następujące Licencje Jakości (Certyfikaty) i Znaki Jakości (Godła Promocyjne):

- a) Licencja Jakości (Certyfikat) i Godło Promocyjne „Lider Zaufania Mieszkańców” – otrzymują je uczestnicy Programu, którzy w toku oceny certyfikacyjnej otrzymali co najmniej 41 punktów na 80 punktów możliwych do uzyskania.
- b) Wyróżnienie Specjalne „Złoty Laur w Obsłudze Mieszkańców” - otrzymują je uczestnicy Programu, którzy w toku oceny certyfikacyjnej otrzymali co najmniej 78 punktów rankingowych.

2. Organizator Programu zastrzega sobie prawo przyznania (nadania) w Programie dodatkowych Licencji Jakości (certyfikatów) o charakterze specjalnym, które mogą otrzymać uczestnicy Programu, wyróżniający się na tle pozostałych szczególnym poziomem (stopniem) spełniania kryteriów jakościowych Programu.

3. Główny świadczenie realizowane przez Organizatora Programu na rzecz Podmiotów uczestniczących w Programie obejmuje wykonanie usługi certyfikacji jakości, która polega na dokonaniu analizy i oceny uczestnika Programu, zgodnie z postanowieniami niniejszego

Regulaminu, przy wykorzystaniu metody badań marketingowych pn. „metoda tajemniczego klienta”.

§ 3

1. Podmiot, któremu Organizator przyznał (nadał) Znak Jakości (Godło Promocyjne w postaci logo) „Lider Zaufania Mieszkańców” ma prawo posługiwania się przedmiotowym Znakiem Jakości (logo) z oznaczeniem roku, w którym Znak Jakości został przyznany, przez okres 12 miesięcy od dnia oficjalnego ogłoszenia wyników danej edycji Programu.

2. W okresie, o którym mowa w ust. 1, Znak Jakości (Godło Promocyjne w postaci logo) „Lider Zaufania Mieszkańców” może być wykorzystywany do wszelkich celów związanych z promocją Podmiotu, któremu nadano Znak Jakości, a w szczególności może być umieszczany przez ten Podmiot na stronach internetowych, banerach, materiałach promocyjnych, wizytówkach, tablicach informacyjnych, reklamach, wydawnictwach i w *social mediach*.

3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1, Podmiot, któremu Organizator przyznał (nadał) Znak Jakości (Godło Promocyjne w postaci logo) „Lider Zaufania Mieszkańców”, jest zobowiązany trwale usunąć Znak Jakości (Godło Promocyjne w postaci logo) „Lider Zaufania Mieszkańców” ze wszelkich pól eksploatacji, na których został one umieszczony, w tym w szczególności usunąć Znak Jakości (Godło Promocyjne) ze swojej strony internetowej i *social mediów*.

§ 4

1. Zgłoszenia do Programu mogą dokonywać osoby uprawnione do reprezentowania Podmiotów przystępujących do Programu.

2. Warunkiem udziału w Programie jest przesłanie na adres poczty elektronicznej biura Programu zgłoszenia (aplikacji) konkursowej. Dokonywanie zgłoszeń do Programu następuje poprzez przesyłanie Organizatorowi Programu zgłoszenia (aplikacji) w formie skanu lub zdjęcia dokumentu, zawierającego podpis osoby dokonującej zgłoszenia.

3. Przystępując do Programu, uczestnicy Programu wyrażają zgodę na udostępnianie swoich danych teleadresowych oraz materiałów i informacji niezbędnych do przeprowadzenia procedury (usługi) certyfikacyjnej.

4. Osoba podpisująca zgłoszenie do Programu oświadcza, że jest upoważniona do reprezentowania Podmiotu przystępującego do Programu, co oznacza, że posiada stosowne pełnomocnictwo do skutecznego zgłoszenia do Programu podmiotu, w imieniu którego przesyła zgłoszenie oraz zlecenia organizatorowi Programu przeprowadzenia usługi certyfikacyjnej tego Podmiotu na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie. Osoba podpisująca zgłoszenie do Programu oświadcza nadto, że zgłoszenia do Programu dokonuje za wiedzą i zgodą skarbnika lub głównego księgowego Podmiotu przystępującego do Programu.

§ 5

1. Uczestnicy Programu zobowiązują się do udzielania pełnych i zgodnych z prawdą informacji, będących podstawą do dokonania rzetelnej oceny uczestnika Programu, w zakresie objętym procedurą certyfikacyjną.

2. Osoba podpisująca zgłoszenie do Programu oświadcza, że wszystkie podane w nim dane, w tym dane odnoszące się do liczby pracowników uczestnika Programu, są zgodne ze stanem faktycznym.

3. Niedopuszczalne jest przekazywanie członkom Kapituły Programu przez uczestników Programu rzeczy wartościowych, z wyłączeniem pisemnych materiałów informacyjnych. W przypadku niezastosowania się do powyższego Kapituła Programu może podjąć decyzję o dyskwalifikacji uczestnika Programu.

§ 6

1. Organizator Programu przekazuje zgłoszenia konkursowe do oceny członkom Kapituły Programu, którzy przeprowadzają procedurę certyfikacyjną i decydują ostatecznie o przyznaniu punktów rankingowych, będących podstawą nadania Licencji Jakości (Certyfikatu) i Znaku Jakości (Godła Promocyjnego) „Lider Zaufania Mieszkańców”.

2. Członków Kapituły Programu powołuje Organizator spośród osób posiadających wykształcenie co najmniej średnie lub średnie branżowe oraz wiedzę z zakresu jednej z następujących dyscyplin: marketing, public relations, logistyka, zarządzanie, administracja, ekonomia, komunikacja społeczna, teoria i praktyka reklamy, prawo.

3. Każde zgłoszenie do Programu (każdego uczestnika Programu) ocenia niezależnie od siebie 2 członków Kapituły Programu.

4. Informacja o tym, którzy z członków Kapituły Programu oceniają dane zgłoszenie, jest poufna i może być ujawniona wyłącznie wobec uczestnika Programu, w toku oceny certyfikacyjnej.

§ 7

1. Podczas trwania procedury certyfikacyjnej, tj. w toku oceny w Programie zgłoszeń uczestników, członkowie Kapituły Programu pracują z wykorzystaniem metody „tajemniczego klienta”.

2. Członkowie Kapituły Programu badają uczestników Programu wcielając się w rolę Klienta (interesanta), w szczególności poprzez jedną lub kilka spośród następujących technik: rozmowa telefoniczna, rozmowa bezpośrednia, komunikacja z uczestnikiem Programu *via* e-mail, kontakt z uczestnikiem Programu *via social media*, analiza treści marketingowych udostępnionych przez uczestnika Programu w domenie publicznej, w tym w internecie.

3. Po wykonaniu czynności „tajemniczego klienta” członkowie Kapituły Programu przyznają uczestnikom Programu punkty rankingowe (ocena certyfikacyjna zgłoszeń do Programu).

4. Punkty rankingowe, o których mowa w ust. 3, przyznawane są na podstawie oceny jakości obsługi Klienta (Mieszkańca) oraz jakości i wartości komunikacji marketingowej uczestnika Programu.

5. Członek Kapituły Programu oceniający dane zgłoszenie (danego uczestnika Programu), przyznaje mu od 0 do 40 punktów rankingowych, co oznacza, że każdy uczestnik Programu może uzyskać łącznie od 0 do 80 punktów rankingowych.

§ 8

Licencję Jakości (Certyfikat) oraz Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Mieszkańców” otrzymują uczestnicy Programu, którzy uzyskali w procedurze certyfikacyjnej co najmniej 41 punktów rankingowych na 80 możliwych do uzyskania.

§ 9

1. Organizator nie ujawnia nazw ani innych danych uczestników Programu, którzy nie otrzymali Licencji Jakości (Certyfikatów) i Znaków Jakości „Lider Zaufania Mieszkańców”.
2. Zgłoszenia uczestników Programu, którzy nie uzyskali Licencji Jakości (Certyfikatów) i Znaków Jakości „Lider Zaufania Mieszkańców”, są brakowane niezwłocznie po zakończeniu procedury certyfikacyjnej. Organizator nie przechowuje jakichkolwiek danych uczestników Programu, którzy nie uzyskali Licencji Jakości (Certyfikatów) i Znaków Jakości „Lider Zaufania Mieszkańców” po zakończeniu certyfikacji. Dane te są niezwłocznie, trwale usuwane ze wszystkich zbiorów danych prowadzonych przez Organizatora.
3. Ewentualnej rezygnacji z udziału w Programie można dokonać nie później niż siódmego dnia, licząc od dnia dokonania zgłoszenia do Programu.
4. Oświadczenie o rezygnacji z udziału w Programie wymaga dochowania formy pisemnej (oświadczenie przesłane listem poleconym na adres rejestrowy Organizatora Programu), pod rygorem nieważności.

§ 10

1. Uczestnik Programu, któremu przyznana została Licencja Jakości (Certyfikat) i Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Mieszkańców”, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora Programu jednorazowej opłaty za wykonanie usługi certyfikacyjnej w kwocie netto:
 - a) 4.900 zł – w przypadku podmiotów niezatrudniających pracowników oraz zatrudniających od 1 do 20 pracowników;
 - b) 5.700 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających od 21 do 50 pracowników,
 - c) 6.700 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających od 51 do 90 pracowników,
 - d) 8.300 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających powyżej 90 pracowników,- w terminie wskazanym w wystawionej przez Organizatora Programu fakturze.
2. Po zakończeniu postępowania certyfikacyjnego i wykonaniu procedury oceny uczestnika Programu z wynikiem pozytywnym, anulowanie opłaty, o której mowa w ust. 1, jest niedopuszczalne.
3. Liczba pracowników uczestnika Programu, będąca podstawą wysokości naliczanej opłaty, o której mowa w ust. 1, ustalana jest na podstawie danych zamieszczonych przez uczestnika Programu w zgłoszeniu do Programu. Liczba ta nie może być korygowana przez uczestnika Programu po dokonaniu zgłoszenia do Programu.

§ 11

Przyznawane w Programie Licencje Jakości (Certyfikaty) i Znaki Jakości (Godła Promocyjne) „Lider Zaufania Mieszkańców” nie mają charakteru roszczeniowego, co oznacza, że uczestnicy Programu, którym nie przyznano certyfikatów, nie mogą się domagać jakichkolwiek ekwiwalentów z tego tytułu.

§ 12

1. Przystępując do udziału w Programie, Podmiot przystępujący wyraża zgodę na uczestnictwo w Programie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i akceptuje jego postanowienia.

2. Przystępując do udziału w Programie, Podmiot przystępujący wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w zgłoszeniu do Programu, dla potrzeb przeprowadzenia procedury certyfikacyjnej.

§ 13

1. Organizator zastrzega sobie prawo cofnięcia lub zawieszenia prawa do postępowania się Licencją Jakości (Certyfikatem) i Znakiem Jakości oraz wszystkich korzyści z tym związanych w przypadku stwierdzenia po stronie Podmiotu wyróżnionego w Programie zachowania rażąco naruszającego kryteria przyznania certyfikatu.

2. W przypadku cofnięcia lub zawieszenia prawa do postępowania się Licencją Jakości (Certyfikatem), Podmiot uczestniczący zobowiązany jest do usunięcia informacji o uzyskaniu/posiadaniu certyfikatu, logo oraz innych elementów słownych i graficznych z nim związanych ze wszystkich pól eksploatacji, na których elementy te zostały opublikowane.

§ 14

W przypadku postępowania się Licencją Jakości (Certyfikatem) lub Znakiem Jakości (Godłem Promocyjnym) „Lider Zaufania Mieszkańców” bez uprawnień, w szczególności po upływie okresu 12 miesięcy, na jaki przyznano przedmiotowy Certyfikat (Znak Jakości), Podmiot uczestniczący w Programie, który postępował się Certyfikatem (Znakiem Jakości) bez uprawnień (w szczególności prezentował ten znak na swojej stronie internetowej, w social mediach lub na innych nośnikach marketingowych) zapłaci na rzecz Organizatora Programu karę umowną w wysokości 10.000 zł.

§ 15

Wszelkie ewentualne spory pomiędzy uczestnikami Programu a Organizatorem Programu rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby Organizatora Programu.

§ 16

Organizatorem Programu jest Europejskie Centrum Badań nad Jakością spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków.

§ 17

W sprawach spornych lub nieuregulowanych w niniejszym regulaminie głos decydujący przysługuje Prezesowi Zarządu Europejskiego Centrum Badań nad Jakością spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie.

§ 18

Regulamin wchodzi w życie z dniem 28 sierpnia 2025 roku, który to dzień uznaje się za datę ogłoszenia II edycji Programu.