

**KONKURS
JAKOŚCI**



**Lider Zaufania
Mieszkańców**

Zapraszamy do udziału w II edycji Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Jakości „**LIDER ZAUFANIA MIESZKAŃCÓW**”. Nasz projekt to pierwszy polski konkurs jakości, w którym przyznajemy Licencję Jakości na podstawie badania uczestników metodą "tajemniczego klienta"!

Do Konkursu mogą się zgłaszać w szczególności Gminy, Powiaty, Samorządy Województw, urzędy administracji publicznej, spółki komunalne, spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe oraz inne organizacje, instytucje i firmy, świadczące usługi na rzecz Mieszkańców / Obywateli.

Ideą Konkursu jest wyróżnianie i certyfikowanie Licencją Jakości „Lider Zaufania Mieszkańców” tych samorządów, instytucji, spółdzielni / wspólnot mieszkaniowych i innych organizacji, które cechują się **wysoką jakością obsługi Mieszkańca, profesjonalnym podejściem do Klienta korzystającego z usług publicznych oraz nowoczesnością w budowaniu relacji ze swoimi interesariuszami.**

Ocena konkursowa odbywa się metodą "TAJEMNICZEGO KLIENTA". Podstawowym celem Konkursu (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.

Nasz projekt jest **pierwszym w Polsce** Konkursem Jakości dla samorządów, instytucji publicznych, spółek komunalnych, spółdzielni itp, w którym oceniamy uczestników metodą **TAJEMNICZEGO KLIENTA**. Członkowie naszego Jury badają uczestników konkursu anonimowo (*incognito*) – np. odwiedzając instytucję, telefonując do urzędu, pisząc e-maila jako Mieszkaniec / Klient czy kontaktując się poprzez social media itp. **Jurorzy oceniają kulturę obsługi, a także m.in. dostępność dla Mieszkańców niezbędnych informacji o ofercie instytucji (organizacji) czy treść i jakość strony internetowej uczestnika Konkursu.**

W gronie jurorów naszego Konkursu, którzy decydują o przyznaniu Wyróżnień, znaleźli się m.in. naukowcy, praktycy zarządzania oraz "zwykli" klienci usług publicznych, pracujący znaną i uznaną metodą badań marketingowych, tj. metodą "tajemniczego klienta".

Jurorzy konkursowi, po wykonaniu swojej pracy, przyznają uczestnikom konkursu punkty rankingowe. Instytucje, które pozytywnie przejdą ocenę „tajemniczego klienta” i uzyskają wysoki pułap punktów rankingowych, otrzymują od nas Licencję Jakości „Lider Zaufania Mieszkańców”, która jest wręczana podczas **Uroczystej Gali Finałowej**

Konkursu. Najlepsi z najlepszych otrzymają dodatkowo **Statuetki i Wyróżnienia Nadzwyczajne**, przyznane przez Ekspertów Konkursu.

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:

- 4.900 zł – w przypadku podmiotów niezatrudniających pracowników oraz zatrudniających od 1 do 20 pracowników;
- 5.700 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających od 21 do 50 pracowników,
- 6.700 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających od 51 do 90 pracowników,
- 8.300 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających powyżej 90 pracowników, - w terminie wskazanym w wystawionej przez Organizatora Programu fakturze.

Sekretariat Konkursu:

e-mail: aplikacja@lider-mieszkancow.pl

tel. +48 601-623-243

Prezydent Konkursu:

Wiktor Żyła

e-mail: biuro@ecbj.eu