

**KONKURS  
JAKOŚCI**



**Lider Zaufania  
Mieszkańców**

**Regulamin Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Jakości  
„Lider Zaufania Mieszkańców”  
(edycja I - 2024)**

**§ 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 75 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. Główne 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, w terminie określonym przez Organizatora Programu, zgłoszenia (aplikacji) konkursowej. Dokonywanie zgłoszeń do Programu następuje poprzez przesyłanie Organizatorowi Programu zgłoszenia (aplikacji) w formie skanu 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 w nim, 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.

### **§ 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. Jeśli przepisy prawa powszechnie obowiązującego wymagają, aby skuteczne zgłoszenie do Programu (nawiązanie umowy z organizatorem Programu) nastąpiło przy kontrasygnacie skarbnika, osoba dokonująca zgłoszenia do Programu oświadcza, że zgłoszenia dokonuje za wiedzą, zgodą i przy kontrasygnacie skarbnika.

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, 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 trzeciego 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) 3.900 zł – w przypadku podmiotów niezatrudniających pracowników oraz zatrudniających od 1 do 20 pracowników;
- b) 4.700 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających od 21 do 50 pracowników,
- c) 6.000 zł – w przypadku podmiotów zatrudniających od 51 do 90 pracowników,
- d) 8.500 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 posługiwania 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 posługiwania 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 posługiwania 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 posługiwał 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 15 lipca 2024 roku, który to dzień uznaje się za datę ogłoszenia I edycji Programu.