



Kraków, 25 IX 2025 r.

Szanowni Państwo!

W imieniu Europejskiego Centrum Badań nad Jakością w Krakowie serdecznie zapraszamy Państwa do udziału w II edycji Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Jakości „LIDER ZAUFANIA MIESZKAŃCÓW”. Nasz projekt jest pierwszym polskim konkursem jakości, w którym przyznajemy Licencję Jakości na podstawie badania uczestników metodą "tajemniczego klienta"! [Zgłoszenia przyjmujemy do 24 października 2025 r.](#)

Po spektakularnym sukcesie ubiegłorocznej edycji Konkursu, ogłaszamy tegoroczną odsłonę naszego projektu! W ubiegłym roku nagrodziliśmy takie podmioty, jak m.in. **Miejska Biblioteka Publiczna im. Tadeusza Różewicza we Wrocławiu, Gmina Starogard Gdański, Młodzieżowe Centrum Kultury w Legnicy, Miasto Płońsk, Warszawskie Muzeum Komputerów, Powiatowy Urząd Pracy w Kętrzynie, Augustowskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego „KODREM”, Gmina Wieliszew i wiele innych.**

Wszelkie informacje i zgłoszenie odnajdą Państwo na stronie Konkursu: www.lider-mieszkancow.pl

Do Konkursu mogą się zgłaszać w szczególności **Gminy, Powiaty, Samorządy Województw, urzędy administracji publicznej, instytucje kultury, 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, która odbędzie się w Warszawie w grudniu 2025 r.** Najlepsi z najlepszych otrzymają dodatkowo **Statuetki i Wyróżnienia Nadzwyczajne**, przyznane przez Ekspertów Konkursu.

Jeśli mają Państwo pytania, zachęcamy do kontaktu: tel. +48 601-623-243, aplikacja@lider-mieszkancow.pl. Więcej na: www.lider-mieszkancow.pl

Z poważaniem
Wiktor Żyła
Prezes Zarządu
Europejskiego Centrum Badań nad Jakością
sp. z o.o. w Krakowie