



## **Regulamin X, jubileuszowej edycji Ogólnopolskiego Konkursu**

### **o Znak Jakości „Przyjazny Urząd”**

#### § 1

1. Znak Jakości „Przyjazny Urząd” przyznawany jest w konkursie organizowanym przez Europejskie Centrum Badań nad Jakością spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Krakowie, ul. Rynek Główny 28, zwaną dalej „Centrum”.
2. Znak Jakości „Przyjazny Urząd” przyznawany jest przez Kapitułę Ekspertów powołaną przez Centrum spośród naukowców specjalizujących się w problematyce administracji publicznej, zarządzania jakością, marketingu terytorialnego i zarządzania publicznego oraz spośród osób posiadających wykształcenie kierunkowe w zakresie promocji, marketingu lub komunikacji społecznej. W skład Kapituły Ekspertów wchodzi Prezes Zarządu Centrum. W skład Kapituły Ekspertów mogą wchodzić również osoby posiadające znaczące doświadczenie zawodowe w zakresie zarządzania podmiotami publicznymi.
3. Konkurs, o którym mowa w pkt. 1 ma charakter cykliczny i organizowany jest w trybie edycji odbywających się raz do roku.

#### § 2

Znak Jakości „Przyjazny Urząd” przyznawany jest w celu:

- a) promocji najwyższych standardów jakościowych w działalności organów administracji publicznej i ich jednostek organizacyjnych (urzędów), a także innych podmiotów wykonujących zadania związane z obsługą klienta (interesanta),

- b) promocji jednostek administracji publicznej, zarówno rządowej, jak i samorządowej oraz ich jednostek organizacyjnych (urzędów), które wyróżniają się wysoką jakością obsługi klienta, profesjonalizmem w działaniu oraz wysokim poziomem kompetencji fachowych zatrudnionych kadr,
- c) upowszechniania „dobrych praktyk” w działalności urzędów administracji publicznej w zakresie odnoszącym się do obsługi klienta, komunikacji społecznej i jakości usług publicznych,
- d) budowania w skali kraju pozytywnego wizerunku jednostek administracji publicznej o szczególnych osiągnięciach we wdrażaniu nowoczesnych, innowacyjnych rozwiązań w zakresie odnoszącym się do obsługi klienta i jakości usług publicznych,
- e) podnoszenia standardów jakościowych w pracy urzędów administracji, w tym w zakresie komunikacji społecznej,
- f) wyróżniania menedżerów sektora administracji publicznej, w tym zwłaszcza kierowników jednostek organizacyjnych (urzędów), którzy przyczyniają się do wdrażania w zarządzanych przez siebie instytucjach wysokich standardów jakościowych w zakresie obsługi klienta i świadczenia usług publicznych.

### § 3

O uzyskanie Znaku Jakości „Przyjazny Urząd” mogą ubiegać się jednostki sektora administracji publicznej, zarówno rządowej, jak i samorządowej oraz inne jednostki wykonujące zadania związane z obsługą klienta, w szczególności:

- a) gminy – poprzez zgłoszenie do konkursu urzędu gminy lub innej jednostki organizacyjnej bądź instytucji wykonującej czynności z zakresu obsługi klienta na szczeblu gminy,
- b) powiaty - poprzez zgłoszenie do konkursu starostwa powiatowego lub innej jednostki organizacyjnej bądź instytucji wykonującej czynności z zakresu obsługi klienta na szczeblu powiatu,
- c) samorzady województw - poprzez zgłoszenie do konkursu urzędu marszałkowskiego lub innej jednostki organizacyjnej bądź instytucji wykonującej czynności z zakresu obsługi klienta na szczeblu województwa,
- d) organy administracji rządowej zespolonej i niezespolonej – poprzez zgłoszenie do konkursu urzędu lub jednostki organizacyjnej bądź instytucji wykonującej czynności z zakresu obsługi klienta,

e) przedsiębiorstwa i inne podmioty oraz jednostki organizacyjne wykonujące zadania związane z obsługą klienta.

#### § 4

Znak Jakości „Przyjazny Urząd” otrzymują jednostki organizacyjne, które:

- a) stosują wysokie standardy jakościowe w swojej działalności związanej z obsługą klienta/świadczeniem usług publicznych,
- b) cechują się profesjonalizmem i rzetelnością w działaniach na rzecz swoich interesariuszy zewnętrznych,
- c) wdrażają nowoczesne i efektywne rozwiązania w zakresie obsługi klienta/świadczenia usług publicznych/komunikacji społecznej,
- d) inwestują we własne zasoby kadrowe w formach wpływających w sposób istotny na jakość pracy urzędników (np. kursy, szkolenia, odpowiednia polityka motywacyjna itp.),
- e) są otwarte na potrzeby interesariuszy zewnętrznych,
- f) wyróżniają się jakością działań z obszaru komunikacji społecznej.

#### § 5

1. Zgłoszenia udziału w konkursie dokonują organy lub osoby upoważnione do reprezentowania jednostki ubiegającej się o uzyskanie Znaku Jakości „Przyjazny Urząd”.
2. Zgłoszenia udziału w konkursie dokonuje się poprzez przesłanie na adres e-mail Centrum zgłoszenia oraz wypełnionego kwestionariusza konkursowego w terminie określonym przez Centrum i ogłoszonym na stronie internetowej Konkursu.
3. Zgłoszenie udziału w konkursie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na udostępnianie danych oraz informacji niezbędnych do przeprowadzenia postępowania konkursowego, zgodnie z przepisami niniejszego Regulaminu.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia do konkursu jednostki samorządu terytorialnego oświadcza, że zgłoszenie dokonane zostało przy kontrasygnacie skarbnika tejże jednostki (gminy lub powiatu).
5. Zgłoszenie udziału w konkursie jest równoznaczne z akceptacją wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu.

## § 6

1. Zgłoszenia i kwestionariusze konkursowe podlegają ocenie formalnej, a następnie – pod warunkiem pozytywnego wyniku oceny formalnej – ocenie merytorycznej.
2. Celem oceny formalnej jest sprawdzenie poprawności wypełnienia zgłoszenia i kwestionariusza konkursowego oraz zdolności prawnej jednostki aplikującej o Znak Jakości „Przyjazny Urząd” do udziału w konkursie. Oceny formalnej dokonuje Prezes Zarządu Centrum lub osoba przez niego upoważniona.

## § 7

Oceny merytorycznej w konkursie dokonują członkowie Kapituły Ekspertów.

## § 8

1. Członkowie Kapituły Ekspertów dokonują oceny uczestników konkursu na zasadzie niezawisłości, kierując się kryteriami prawdy, obiektywizmu, rzetelności, uczciwości i etyki zawodowej.
2. Członkowie Kapituły Ekspertów zachowują w poufności wszelkie informacje pozyskane w toku oceny.

## § 9

1. Każdego uczestnika konkursu ocenia niezależnie od siebie trzech członków Kapituły Ekspertów.
2. Każdy z oceniających przyznaje uczestnikowi konkursu od 0 do 30 punktów konkursowych, co oznacza, że uczestnik konkursu może otrzymać łącznie maksymalnie 90 punktów konkursowych.
3. Certyfikat i Znak Jakości „Przyjazny Urząd” otrzymują uczestnicy konkursu, którzy w procedurze oceny otrzymają co najmniej 46 punktów konkursowych (na 90 możliwych do uzyskania).

## § 10

1. W toku oceny konkursowej eksperci mogą występować do uczestnika konkursu o przekazanie dodatkowych, szczegółowych informacji, nie ujętych w

kwestionariuszu konkursowym, jeśli jest to niezbędne do dokonania oceny. W toku oceny konkursowej eksperci mogą również pozyskiwać informacje na temat uczestników konkursu z innych źródeł niż zgłoszenie i kwestionariusz konkursowy, w szczególności takich jak strony internetowe, social media, dokumenty udostępnione w domenie publicznej, media etc.

2. Ewentualnej rezygnacji z udziału w konkursie uczestnik konkursu może dokonać w terminie nie późniejszym niż 5 dni, licząc od dnia przesłania zgłoszenia konkursowego na adres e-mail Centrum. Rezygnacja z udziału w konkursie wymaga dochowania formy pisemnej (oświadczenie przesłane listem poleconym na adres Centrum) pod rygorem nieważności. Rezygnacja z udziału w konkursie po upływie 5 dni od dnia przesłania zgłoszenia konkursowego na adres e-mail Centrum będzie bezskuteczna.

#### § 11

Laureat konkursu otrzymuje pamiątkowy certyfikat potwierdzający nadanie Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.

#### § 12

Członkowie Kapituły Ekspertów, dokonując oceny uczestników konkursu, kierują się szczegółowymi wytycznymi określonymi w wewnętrznych dokumentach konkursowych.

#### § 13

1. Centrum nie ujawnia nazw ani innych danych uczestników konkursu, którzy uzyskali w konkursie ocenę negatywną i nie otrzymali Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.

2. Kwestionariusze konkursowe uczestników konkursu, którzy nie uzyskali Znak Jakości „Przyjazny Urząd”, są brakowane niezwłocznie po zakończeniu danej edycji konkursu, wraz z pozostałą dokumentacją konkursową wytworzoną w związku z udziałem w konkursie.

3. Dane, które zamieszczają uczestnicy konkursu w kwestionariuszach konkursowych, są objęte przez Centrum klauzulą poufności. Centrum nie ujawnia przekazanych informacji wobec jakichkolwiek osób trzecich.

#### § 14

1. W każdej edycji konkursu Centrum, oprócz Znaków Jakości „Przyjazny Urząd” może, kierując się ocenami Kapituły Ekspertów lub Zarządu Centrum, przyznać wyróżnienia dodatkowe (nadzwyczajne).
2. Wyróżnienia dodatkowe (nadzwyczajne) przyznawane są uczestnikom konkursu, którzy uzyskali najwyższą liczbę punktów w danej edycji konkursu lub legitymują się szczególnymi osiągnięciami w dziedzinie objętej procedurą konkursową, wyróżniającymi danego uczestnika na tle pozostałych uczestników konkursu.
3. Wyróżnienia dodatkowe (nadzwyczajne) mogą zostać opatrzone przez Centrum nazwami własnymi.
4. Uczestnik konkursu, który uzyska Znak Jakości „Przyjazny Urząd” po raz czwarty, otrzymuje z urzędu wyróżnienie specjalne pod nazwą „Srebrny Laur Konkursu Przyjazny Urząd”.
5. Uczestnik konkursu, który uzyska Znak Jakości „Przyjazny Urząd” po raz siódmy, otrzymuje z urzędu wyróżnienie specjalne pod nazwą „Złoty Laur Konkursu Przyjazny Urząd”.

## § 15

1. Konkurs ma charakter certyfikacji środowiskowej, a jego koszty pokrywane są z jednorazowych opłat konkursowych wnoszonych przez laureatów.
2. Uczestnik konkursu, który uzyska Znak Jakości „Przyjazny Urząd” zobowiązany jest do wniesienia jednorazowej opłaty konkursowej z tytułu przyznania Znaku Jakości „Przyjazny Urząd”.
3. Opłata konkursowa pokrywa w szczególności:
  - a) koszty merytoryczne i organizacyjne pracy Kapituły Ekspertów,
  - b) koszty związane z przygotowaniem dokumentacji konkursowej i pracą biura konkursu,
  - c) koszty promocji laureatów konkursu.
4. Opłata konkursowa wnoszona jest po zakończeniu procedury konkursowej na podstawie Faktury VAT wystawionej przez Centrum.
5. Podmioty, które wezmą udział w konkursie, a nie uzyskają Znaku Jakości „Przyjazny Urząd”, nie wnoszą opłaty konkursowej ani żadnych innych opłat.

## § 16

1. Ustala się następujące stawki opłat konkursowych dla laureatów konkursu:

- jednostka zatrudniająca od 0 do 20 pracowników – 3700 zł netto
- jednostka zatrudniająca od 21 do 40 pracowników – 4300 zł netto
- jednostka zatrudniająca od 41 do 100 pracowników – 5200 zł netto
- jednostka zatrudniająca od 101 do 150 pracowników – 5700 zł netto
- jednostka zatrudniająca od 151 do 200 pracowników – 6300 zł netto
- jednostka zatrudniająca powyżej 200 pracowników – 7400 zł netto.

2. Poza opłatami konkursowymi, o których mowa w pkt. 1, w konkursie nie obowiązują żadne inne opłaty.

3. Podmiotowi, który uzyskał Znak Jakości „Przyjazny Urząd” w poprzedniej edycji konkursu i przystępuje do kolejnej edycji konkursu w celu ponownego uzyskania Znaku Jakości „Przyjazny Urząd”, przysługuje bonifikata w wysokości 10 proc. wysokości opłaty konkursowej obowiązującej dla kategorii, w której uczestniczy w konkursie.

4. Kwalifikacji do określonej kategorii pod względem liczby zatrudnionych dokonuje się na podstawie oświadczenia uczestnika konkursu złożonego poprzez wypełnienie kwestionariusza konkursowego i udzielenie w nim odpowiedzi na pytanie nr 5 („Kategoria konkursowa”).

5. Po zakończeniu oceny i wykonaniu procedury (usługi) certyfikacji z wynikiem pozytywny (przyznanie Znaku Jakości „Przyjazny Urząd”), anulowanie opłaty certyfikacyjnej jest niedopuszczalne.

## § 17

1. Laureaci konkursu uzyskują prawo do posługiwania się godłem i nazwą „Przyjazny Urząd” przez okres 12 miesięcy od dnia ogłoszenia wyników konkursu oraz do upowszechniania informacji o uzyskaniu statusu laureata we wszystkich kanałach komunikacji marketingowej.

2. Nazwa i godło „Przyjazny Urząd” mogą być używane w oficjalnych materiałach laureata, np. folderach, katalogach, kalendarzach, na papierach urzędowych,

kopertach, wizytówkach, billboardach, banerach reklamowych, witrynach internetowych, a także w reklamach i publikacjach prasowych, radiowych i telewizyjnych.

#### § 18

Po upływie 12 miesięcy laureaci konkursu mogą ubiegać się o Znak Jakości „Przyjazny Urząd” na kolejny rok.

#### § 19

1. Przyznane w konkursie Znaki Jakości „Przyjazny Urząd” nie mają charakteru roszczeniowego. Uczestnicy konkursu, którym nie przyznano Znaku Jakości, nie mogą domagać się jakichkolwiek ekwiwalentów z tego tytułu.
2. Decyzja o wyniku postępowania konkursowego jest ostateczna i nie przysługuje od niej odwołanie.

#### § 20

W sprawach spornych lub nieuregulowanych w niniejszym regulaminie głos decydujący przysługuje Prezesowi Zarządu Centrum.

#### § 21

1. Centrum zastrzega sobie prawo cofnięcia lub czasowego zawieszenia prawa do posługiwania się Znakiem Jakości „Przyjazny Urząd” oraz wszystkich korzyści z tym związanych w przypadku stwierdzenia po stronie laureata konkursu zachowań rażąco naruszających kryteria przyznania Znaku Jakości.
2. Decyzję o cofnięciu lub czasowym zawieszeniu prawa do posługiwania się Znakiem Jakości „Przyjazny Urząd” podejmuje Zarząd Centrum.

#### § 22

Wszelkie spory pomiędzy uczestnikami konkursu a Centrum rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Centrum.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 14 marca 2025 roku.