

# Regulamin III edycji Ogólnopolskiego Konkursu o Znak Jakości



## § 1

1. Znak Jakości „Przyjazny Urząd” przyznawany jest przez Kapitułę Ekspertów powołaną spośród naukowców specjalizujących się w problematyce administracji publicznej, zarządzania jakością i zarządzania publicznego, reprezentujących polskie uczelnie publiczne i niepubliczne oraz środowisko praktyków zarządzania publicznego i zarządzania jakością.
2. Znak Jakości „Przyjazny Urząd” przyznawany jest w konkursie organizowanym przez Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k., z siedzibą w Katowicach, przy ul. Wolnego 4/200, zwany dalej „Instytutem”.
3. Konkurs, o którym mowa w pkt. 2 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 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 publicznej i innych podmiotów wykonujących zadania związane z obsługą klienta,
- 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 Znak 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 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,
- d) inwestują we własne zasoby kadrowe w formach wpływających w sposób istotny na jakość pracy urzędników (np. kursy, szkolenia, odpowiednia polityka motywacyjna itp.),
- f) są otwarte na potrzeby interesariuszy zewnętrznych.

### § 5

1. Zgłoszenia udziału w konkursie dokonują organy lub osoby upoważnione do reprezentowania jednostki ubiegającej się o uzyskanie Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.
2. Zgłoszenia udziału w konkursie dokonuje się poprzez przesłanie na adres Instytutu zgłoszenia oraz wypełnionego kwestionariusza konkursowego w terminie określonym przez Instytut 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).

#### § 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.

#### § 7

1. Oceny merytorycznej w konkursie dokonują członkowie Kapituły Ekspertów.
2. Kapituła Ekspertów składa się z ekspertów wewnętrznych i ekspertów zewnętrznych.
3. Ekspertów zewnętrznych powołuje się spośród pracowników naukowych polskich uczelni, posiadających co najmniej stopień naukowy doktora, znaczący dorobek naukowy lub praktyczny w dziedzinie administracji publicznej oraz wiadomości specjalistyczne z zakresu zarządzania w administracji, zarządzania publicznego lub zarządzania jakością.
4. Ekspertów wewnętrznych powołuje się spośród członków Zarządu Instytut oraz spośród pracowników lub współpracowników Instytutu, którzy posiadają wiadomości specjalistyczne z zakresu problematyki administracji publicznej, zarządzania publicznego, marketingu publicznego lub zarządzania jakością.
5. Członków Kapituły Ekspertów powołuje się spośród osób posiadających najwyższe kwalifikacje etyczne.

#### § 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. Ocena merytoryczna w konkursie przebiega dwuetapowo. Etapem pierwszym jest ocena aplikacyjna, etapem drugim jest ocena weryfikacyjna.
2. W ramach etapu pierwszego (aplikacyjnego) każdego uczestnika konkursu dopuszczonego do oceny merytorycznej ocenia niezależnie od siebie 2 członków Kapituły ekspertów: ekspert wewnętrzny oraz ekspert zewnętrzny.
3. Każdy z ekspertów przyznaje uczestnikowi konkursu od 0 do 30 punktów konkursowych, co oznacza, że w ramach etapu pierwszego oceny uczestnik konkursu może otrzymać łącznie maksymalnie 60 punktów.
4. Do etapu drugiego oceny merytorycznej dopuszczeni zostają uczestnicy konkursu, którzy w ramach etapu pierwszego uzyskają łącznie co najmniej 40 punktów.

5. Ewentualnej rezygnacji z udziału w konkursie uczestnik konkursu może dokonać najpóźniej do dnia rozpoczęcia oceny aplikacyjnej. Rezygnacja z udziału w konkursie wymaga dochowania formy pisemnej (oświadczenie przesłane listem poleconym na adres Instytutu) pod rygorem nieważności.

#### § 10

1. W ramach etapu drugiego (weryfikacyjnego) każdego uczestnika konkursu poddaje się dodatkowej, uzupełniającej ocenie, której dokonuje ekspert wewnętrzny.
2. Celem oceny weryfikacyjnej jest uzupełnienie i sprawdzenie informacji przedstawionych w kwestionariuszu konkursowym.
3. Podczas trwania etapu drugiego procedury konkursowej ekspert wewnętrzny może wystąpić do uczestnika konkursu o przekazanie dodatkowych, szczegółowych informacji, nie ujętych w kwestionariuszu konkursowym.
4. Podczas trwania etapu drugiego procedury konkursowej ekspert wewnętrzny może potwierdzać przekazane przez uczestnika konkursu dane, włącznie z prawem odbycia wizyty audytorskiej w podmiocie ubiegającym się o uzyskanie Znak Jakości „Przyjazny Urząd”. Wizyta taka odbywa się w terminie uzgodnionym z uczestnikiem konkursu.
5. Podczas trwania etapu drugiego procedury konkursowej ekspert wewnętrzny może pozyskiwać dodatkowe informacje o ocenianym podmiocie ze źródeł zewnętrznych.
6. W ramach etapu drugiego procedury konkursowej ekspert wewnętrzny przyznaje uczestnikowi konkursu od 0 do 50 punktów.

#### § 11

1. Znak Jakości „Przyjazny Urząd” przyznaje się uczestnikom konkursu, którzy:
  - a) w ramach etapu pierwszego (aplikacyjnego) otrzymają co najmniej 40 punktów rankingowych.
  - b) w ramach etapu drugiego (weryfikacyjnego) otrzymają co najmniej 35 punktów rankingowych.
2. Laureat konkursu otrzymuje pamiątkowy certyfikat potwierdzający nadanie Znak Jakości „Przyjazny Urząd”, który wręczany jest podczas uroczystej Gali Finałowej Konkursu.
3. Laureat konkursu otrzymuje zaświadczenie potwierdzające nadanie Znak Jakości „Przyjazny Urząd”, wraz z informacją o liczbie punktów uzyskanych w toku oceny konkursowej.

#### § 12

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

#### § 13

1. Instytut 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 zwracane uczestnikom wraz z pozostałą dokumentacją konkursową nadesłaną w związku z udziałem w konkursie.
3. Dane, które zamieszczają uczestnicy konkursu w kwestionariuszach konkursowych, są objęte przez Instytut klauzulą poufności. Instytut nie ujawnia przekazanych informacji wobec jakichkolwiek osób trzecich.

#### § 14

1. W każdej edycji konkursu Instytut, oprócz Znaków Jakości „Przyjazny Urząd” może, kierując się ocenami Kapituły Ekspertów, przyznać wyróżnienia dodatkowe (nadzwyczajne).
2. Wyróżnienia dodatkowe (nadzwyczajne) przyznawane są uczestnikom konkursu, którzy uzyskali najwyższą liczbę punktów w danej edycji konkursu oraz 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 Instytut nazwami własnymi.
4. Uczestnik konkursu, który uzyska Znak Jakości „Przyjazny Urząd” po raz czwarty, otrzymuje z urzędu statuetkę i wyróżnienie specjalne pod nazwą „Srebrny Laur Konkursu Przyjazny Urząd”.
5. Uczestnik konkursu, który uzyska Znak Jakości „Przyjazny Urząd” po raz siódmy, otrzymuje z urzędu statuetkę i 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 Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.
3. Opłata konkursowa pokrywa w szczególności:
  - a) koszty merytoryczne i organizacyjne pracy Kapituły Ekspertów,
  - b) koszty związane z organizacją Gali Finałowej Konkursu,
  - c) koszty związane z przygotowaniem dokumentacji konkursowej i pracą biura konkursu,
  - d) koszty promocji laureatów konkursu.
4. Opłata konkursowa wnoszona jest po zakończeniu procedury konkursowej na podstawie Faktury VAT wystawionej przez Instytut.
5. Podmioty, które wezmą udział w konkursie, a nie uzyskają Znak Jakości „Przyjazny Urząd”, nie wnoszą opłaty konkursowej ani żadnych innych opłat.

#### § 16

1. Ustala się następujące stawki opłat konkursowych dla laureatów konkursu:
  - jednostka zatrudniająca do 20 pracowników – 2500 zł netto
  - jednostka zatrudniająca od 21 do 40 pracowników – 3200 zł netto

- jednostka zatrudniająca od 41 do 100 pracowników – 3900 zł netto
  - jednostka zatrudniająca od 100 do 150 pracowników – 4700 zł netto
  - jednostka zatrudniająca powyżej od 151 do 200 pracowników – 5500 zł netto
  - jednostka zatrudniająca powyżej 200 pracowników – 6000 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.
3. Laureaci konkursu uzyskują prawo do korzystania z przygotowanego przez Instytut pakietu promocyjnego dla laureatów konkursu, który obejmuje w szczególności:
  - a) publikację informacji o uzyskaniu Znaku Jakości „Przyjazny Urząd” na stronie internetowej Instytutu przez okres 12 miesięcy,
  - b) promocję laureata podczas uroczystej Gali Finałowej Konkursu,
  - c) promocję laureata podczas wydarzeń specjalnych organizowanych przez Instytut w okresie 12 miesięcy od dnia ogłoszenia wyników konkursu,
  - d) działania media relations na rzecz laureatów konkursu.

#### **§ 18**

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

#### **§ 19**

Instytut, dla wzmocnienia społecznego przekazu i promocji Znaku Jakości „Przyjazny Urząd”, może pozyskiwać do współpracy patronów, instytucje publiczne, organizacje społeczne, podmioty gospodarcze i media.

#### **§ 20**

Obsługę administracyjną i merytoryczną konkursu zapewnia Instytut.

#### **§ 21**

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.

#### **§ 22**

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

#### **§ 23**

1. Instytut 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 Instytutu.

#### **§ 24**

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