



Kraków, 17 września 2025 r.

Szanowni Państwo,

z ogromną przyjemnością zapraszam Państwa do udziału w II edycji Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Jakości „**Lider Zaufania Mieszkańców**” – inicjatywy, która łączy najwyższe standardy obsługi publicznej z realną korzyścią dla mieszkańców. Udział w tym projekcie to szansa zarówno na wzmocnienie wizerunku Państwa instytucji, jak i na podniesienie jakości świadczonych usług. 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.**

Szczegółowe informacje dostępne są na stronie:

www.lider-mieszkancow.pl

Dlaczego warto?

1. Prestiż i uznanie

Laureaci otrzymują **Licencję Jakości „Lider Zaufania Mieszkańców”** oraz prawo używania logo konkursu w działaniach informacyjno-promocyjnych. To jasny sygnał dla mieszkańców, że instytucja stawia na rzetelną obsługę i kulturę działania.

2. Obiektywna ocena metodą „tajemniczego klienta”

Instytucje są oceniane przez audytorów działających anonimowo, m.in. poprzez wizytę osobistą, kontakt telefoniczny czy komunikację online. Dzięki temu otrzymują Państwo wiarygodne informacje zwrotne – co działa dobrze, a co warto usprawnić.

3. Proces doskonalenia

Raporty rankingowe wskazują zarówno mocne strony, jak i obszary wymagające poprawy, co pozwala planować skuteczne działania usprawniające funkcjonowanie instytucji.

4. **Widoczność i promocja**

Gala finałowa to okazja, by zaprezentować się szerokiej publiczności: mediom, partnerom samorządowym i mieszkańcom. Wyróżnienia i statuetki budują pozytywny wizerunek i wzmacniają zaufanie społeczności lokalnej.

5. **Inspiracja i wymiana doświadczeń**

Udział w konkursie sprzyja analizie procesów wewnętrznych oraz inspirowaniu się najlepszymi praktykami z całej Polski, co przekłada się na wyższy standard obsługi mieszkańców.

Kto może wziąć udział?

Do konkursu zapraszamy urzędy administracji publicznej wszystkich szczebli, instytucje kultury, spółki komunalne, spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe oraz inne organizacje świadczące usługi dla mieszkańców.

Co zyskują mieszkańcy?

- instytucję bliższą ich potrzebom,
- wyższy poziom kultury obsługi,
- większą transparentność i dostępność informacji,
- poczucie realnego wpływu oraz pewność, że instytucja dba o jakość usług.

Serdecznie zachęcam Państwa do podjęcia tego kroku. Udział w projekcie „**Lider Zaufania Mieszkańców**” to inwestycja w zaufanie, efektywność i pozytywny wizerunek – zarówno dla instytucji, jak i całej społeczności, którą Państwo reprezentują.

Z wyrazami szacunku,

Wiktor Żyła

Prezydent Konkursu

e-mail: aplikacja@lider-mieszkancow.pl

tel. +48 601-623-243