



САМАРА

**РУКОВОДСТВО
ДЛЯ УЧАСТНИКОВ КОНКУРСА
НА СОИСКАНИЕ ПОВОЛЖСКОЙ ПРЕМИИ
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
«ЗА ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО И
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ
ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ»**

2016

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
ВВЕДЕНИЕ. ЗАЧЕМ ВАШЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ УЧАСТВОВАТЬ В КОНКУРСЕ НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИИ?	4
ЧАСТЬ I. РУКОВОДСТВО УЧАСТНИКА	5
1 МОДЕЛЬ И РЕГЛАМЕНТ ПРЕМИИ	5
1.1 Модель Премии.....	5
1.2 Методика оценки участников экспертами	7
1.3 Основные условия участия в конкурсе.....	11
1.4 Порядок подачи заявки	11
1.5 Порядок представления материалов для участия в конкурсе	12
1.6 Порядок проведения экспертизы конкурсных материалов	12
1.7 Подведение итогов конкурса	13
2 ОТЧЕТ-САМООЦЕНКА	14
3 ПРИЛОЖЕНИЯ.....	16
3.1 Приложение 1. Содержание критериев премии	16
3.2 Приложение 2. Этапы и сроки проведения конкурса	34
3.3 Приложение 3. Форма «Заявка на участие в конкурсе»	35
3.4 Приложение 4. Заполнение «Заявки на участие в конкурсе»	36
3.5 Приложение 5. Требования к оформлению отчета конкурсанта ..	37
3.6 Приложение 6. Форма отчета «Результаты оценки».....	38
ЧАСТЬ II. ПОЛОЖЕНИЯ	39
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОВОЛЖСКОЙ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА «ЗА ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ».....	39
ПОЛОЖЕНИЕ О КОНКУРСНОЙ И ЭКСПЕРТНОЙ КОМИССИИ ПО ПРИСУЖДЕНИЮ ПОВОЛЖСКОЙ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА «ЗА ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ»	41
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЗНАКА ПОВОЛЖСКОЙ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА «ЗА ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ»	42

ПРЕДИСЛОВИЕ

Поволжская премия в области качества «За высокое качество и конкурентоспособность продукции и услуг» учреждена в августе 2003 г. Поволжским клубом качества, Министерством промышленности и технологий Самарской области, Поволжским отделением Российской инженерной академии, Поволжским региональным отделением Российской академии проблем качества, ОАО «АвтоВАЗ».

Премия присуждается на конкурсной основе за внедрение эффективных методов управления качеством, приводящих к достижению высоких результатов в области качества продукции или услуг и повышению конкурентоспособности.

Определение порядка и сроков проведения конкурса, экспертизы материалов, подготовки предложений по присуждению премии, награждения победителей осуществляют Конкурсная и Экспертная комиссии по присуждению премии.

Организационно-техническое обеспечение деятельности Конкурсной комиссии возложено на Технический секретариат.

ВВЕДЕНИЕ. ЗАЧЕМ ВАШЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ УЧАСТВОВАТЬ В КОНКУРСЕ НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИИ?

Обращение к руководству организации

В основу модели премий заложены принципы всеобщего управления качеством:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства и последовательность в достижении целей;
- менеджмент на основе понимания процессов и фактов;
- вовлечение персонала;
- непрерывная познавательная деятельность и инновации;
- развитие партнерства;
- взаимодействие с обществом;
- ориентация на результаты.

Сформулированные критерии и вопросы, раскрывающие критерии, отражают суть современных подходов в управлении качеством и совершенствовании работы организации, позволяют вдумчивому руководителю определить приоритетные задачи в улучшении работы организации.

Участвуя в конкурсе на соискание премии, Ваша организация проводит самооценку своей деятельности. Станет организация лауреатом или нет - в любом случае Вы получите объективную оценку представленных на конкурс материалов со стороны группы экспертов, прошедших специальную подготовку. Эта оценка будет представлена в виде «обратного» отчета экспертов, содержащего отмеченные ими сильные стороны деятельности Вашей организации, области, где можно ввести улучшения, а также балльную оценку, которая позволит Вам сопоставить свой уровень с уровнем победителей. Кроме того, участие в конкурсе позволит привлечь внимание коллектива организации к вопросам качества, активизировать усилия по их решению.

Если Ваша организация станет победителем конкурса, то ей присуждается звание лауреата Премии, вручается Диплом и приз установленного образца. Вы получаете право использовать знак премии для маркировки продукции, в рекламных материалах. Такое подтверждение лидерства в области качества поможет Вам привлечь новых партнеров, заказчиков и, соответственно, откроет новые деловые возможности.

Если Ваша организация не станет лауреатом конкурса, но попадет в финал, то ей присуждается звание дипломантов Премии с вручением Диплома дипломанта.

Участники конкурса получают ряд льгот в случае участия в мероприятиях Поволжского клуба качества и экспозиционных мероприятиях, проводимых Министерством промышленности и технологий Самарской области.

ЧАСТЬ I. РУКОВОДСТВО УЧАСТНИКА

1 МОДЕЛЬ И РЕГЛАМЕНТ ПРЕМИИ

1.1 Модель Премии

Участники конкурса оцениваются в баллах по модели, представленной на странице 5, включающей две группы критериев:

- первая группа критериев характеризует «возможности» и раскрывает методы и способы, с помощью которых организация добивается результатов в области качества, что делается для этого;
- вторая группа критериев характеризует «результаты» и раскрывает достигнутое организацией.

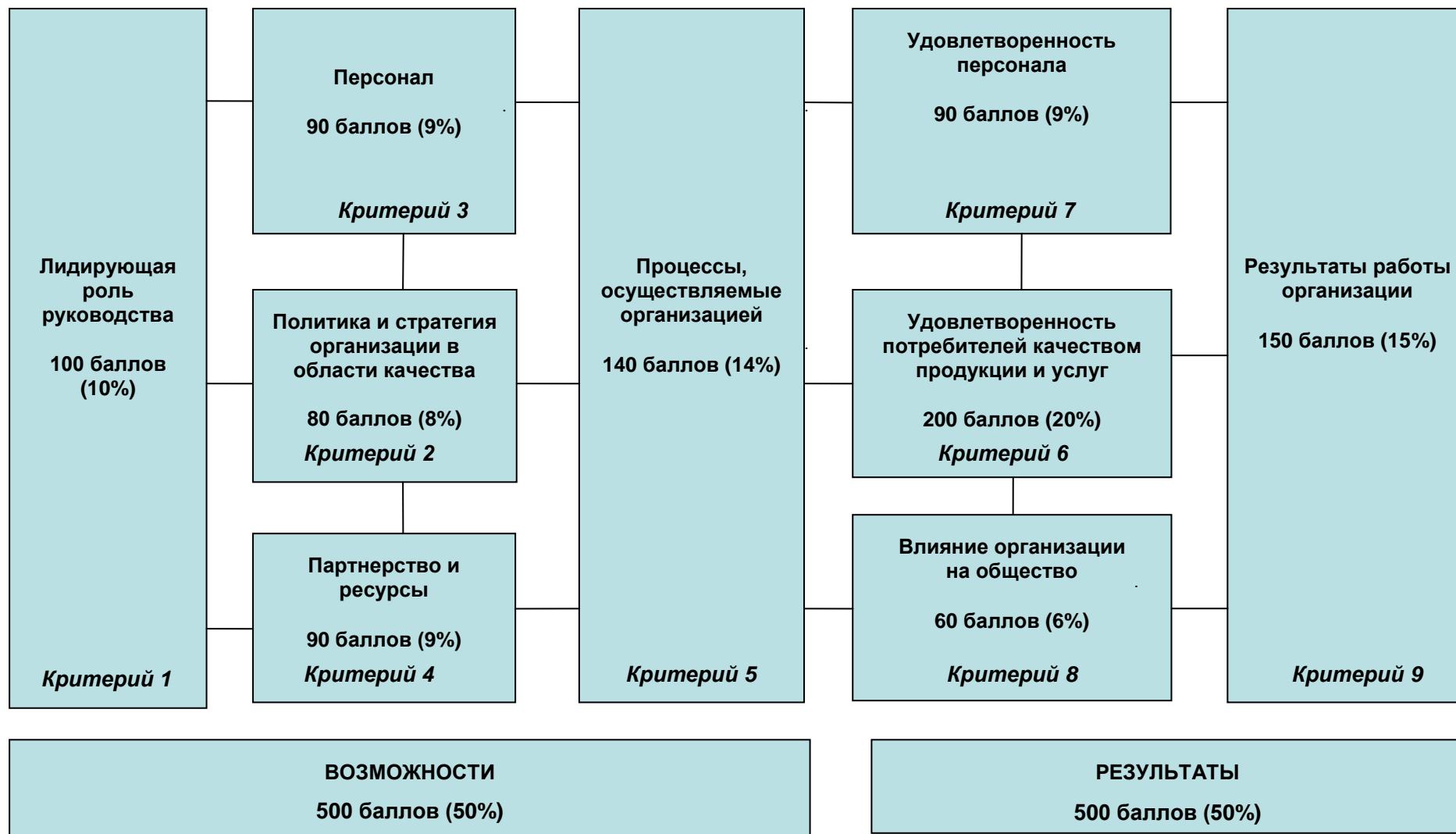
Первая группа включает 5 критериев:

- 1) Критерий 1. Лидирующая роль руководства.
- 2) Критерий 2. Политика и стратегия организации в области качества.
- 3) Критерий 3. Персонал.
- 4) Критерий 4. Партнерство и ресурсы.
- 5) Критерий 5. Процессы, осуществляемые организацией.

Вторая группа включает 4 критерия:

- 6) Критерий 6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг.
- 7) Критерий 7. Удовлетворенность персонала.
- 8) Критерий 8. Влияние организации на общество.
- 9) Критерий 9. Результаты работы организации.

Модель Поволжской премии в области качества



1.2 Методика оценки участников экспертами

Оценка выражается суммарным количеством баллов, выставленных экспертами по критериям модели премии (1-9).

Оценка по группе критериев "возможности" (критерии 1-5) проводится для каждого подкритерия (с учетом всех составляющих подкритерия) по трем характеристикам:

- совершенство подхода;
- полнота подхода;
- оценка и пересмотр подхода.

При подготовке информации по каждой из трех характеристик целесообразно учитывать содержание характеристик, используемых при оценке критериев из группы "возможности" (см. таблицу 1). В этой таблице указаны шкалы для оценки характеристик в процентах.

Эксперты для каждого подкритерия определяют оценку в процентах по каждой характеристике: *совершенство подхода, полнота подхода, оценка и пересмотр подхода*. После чего, рассчитывается средняя оценка по всем характеристикам и затем среднюю оценку в процентах переводят в соответствующее для каждого подкритерия число баллов путем умножения максимально возможного балла для этой составляющей подкритерия на полученный средний процент. После чего, по всему критерию производится суммирование числа баллов всех подкритериев.

При оценке *совершенства подхода* учитывается:

- насколько обоснованы применяемые методы и формы работы, относящиеся к определенному критерию;
- насколько систематично они применяются;
- насколько они нацелены на предупреждение ошибок;
- проводится ли с определенной периодичностью анализ применяемых форм и методов;
- внедряются ли улучшения после такого анализа;
- в какой степени внедряемые передовые подходы интегрированы в рабочие процессы.

При оценке *полноты подхода* учитываются, насколько широко применяются методы и формы работы, относящиеся к определенному критерию, в том числе:

- на разных уровнях управления организаций;
- в разных подразделениях и областях деятельности;
- применительно к соответствующим процессам;
- применительно к соответствующим видам продукции и услуг.

При оценке *и пересмотре подхода* учитывается:

- как осуществляются регулярные измерения эффективности подхода и его развертывания;
- в какой степени определяются и изучаются примеры лучшей практики и возможностей для улучшения;
- используются ли результаты измерений и изучения для определения, ранжирования, планирования и внедрения улучшений.

Оценка по группе критериев "результаты" (критерии 6-9) проводится по значениям достигнутых показателей, т.е. достижение целей и по полноте охвата этими показателями различных направлений деятельности организации, а также по результатам сравнения с другими организациями.

При подготовке информации по каждому из двух элементов целесообразно учитывать характеристики, используемые при оценке критериев “результаты” (см. таблицу 2). В этой же таблице указаны шкалы для оценки каждой характеристики в процентах.

При оценке *достижения целей* учитываются:

- позитивные тенденции или стабильность хороших значений показателей;
- сравнение с планировавшимися целями;

При оценке *сравнения со средними и/или лучшими организациями* учитываются:

- проведено ли сравнение с показателями конкурентов,
- проведено сравнение с достижениями “статистически средних” организаций в соответствующей отрасли, в регионе и/или “лучших в классе” организаций.

При оценке *полноты охвата* направлений деятельности учитываются:

- насколько представленные показатели охватывают все соответствующие направления деятельности организации;
- насколько полно представленные показатели охватывают результаты, относящиеся к каждому составляющему критерию;
- насколько представленные показатели характерны для организации.

Эксперты определяют общую оценку в процентах отдельно для всех характеристик «*достижение целей*», «*сравнение со средними и/или лучшими организациями*» и «*полнота охвата*» по всем указанным в подкритериях направлениям, а затем производят их среднюю оценку в процентах по каждому направлению в подкритериях, после чего умножают полученный средний процент по каждому направлению на максимальный балл и получают фактическое количество баллов по каждому направлению подкритерия, далее уже, суммируя число баллов по подкритериям а и б, получают бальное значение соответствующего критерия из группы «результаты».

Оценка организации-участника определяется путем суммирования всех баллов, полученных при оценке по группе критериев “возможности” и при оценке по группе критериев “результаты”.

По результатам оценки отчетов эксперты заполняют оценочные таблицы отдельно по всем критериям (таблицы для заполнения и расчета по всем критериям представлены в виде файла формата MS Excel), причем эти таблицы полностью соответствуют содержанию Приложения 1. Далее оформляется сводный оценочный лист по всем критериям (Приложение 6). Сами организации-конкурсанты также могут произвести самооценку, используя вышеуказанный файл, и указав полученные у них баллы в соответствующем столбце таблицы из Приложения 6.

Сравнение с другими организациями (конкурентами, средними или лучшими) не просто поощряется, а становится необходимым фактором для поднятия общей оценки организации. Слова “там, где это возможно” приведены в Руководстве потому, что такое сравнение не всегда возможно или имеет смысл. Это часто может быть отнесено, например, к финансовым показателям.

Примечание. Следует учитывать, что хорошие результаты не всегда означают положительные тенденции. Например, удержание сегмента рынка или объема продаж на постоянном уровне в период общего спада производства можно рассматривать как хороший результат. В таких случаях организация, участвующая в конкурсе, должна представить соответствующее объяснение в своих материалах, которое прояснит ситуацию для эксперта.



Таблица 1

Характеристика	Описание характеристики\Шкала	0-10 %		10-30 %		30-60 %			60-80 %		80-100 %	
Совершенство подхода (насколько подход обоснован и интегрирован?)	Обоснованность: <ul style="list-style-type: none"> ■ подход логически обоснован ■ процессы разработаны ■ подход ориентирован на потребности заинтересованных сторон 	Нет свидетельств (или случайные)	Некоторые свидетельства	Свидетельства	Ясные свидетельства	Всесторонние свидетельства						
	Интегрированность: <ul style="list-style-type: none"> ■ подход направлен на реализацию политики и стратегии ■ подход интегрирован в рабочие процессы ■ подход согласован с другими подходами 											
Полнота подхода (в какой степени и насколько комплексно подход внедрен?)	Внедрение: <ul style="list-style-type: none"> ■ степень внедрения подхода 	Нет свидетельств (или случайные)	Некоторые свидетельства	Свидетельства	Ясные свидетельства	Всесторонние свидетельства						
	Системность: <ul style="list-style-type: none"> ■ подход применяется структурировано, комплексно 											
Оценка и пересмотр подхода (осуществляется ли измерение, анализ и улучшение результативности подхода?)	Измерение: <ul style="list-style-type: none"> ■ осуществляются регулярные измерения результативности (эффективности) подхода и его развертывания 	Нет свидетельств (или случайные)	Некоторые свидетельства	Свидетельства	Ясные свидетельства	Всесторонние свидетельства						
	Изучение: <ul style="list-style-type: none"> ■ определяются и изучаются примеры лучшей практики и возможностей для улучшения 											
	Улучшение: <ul style="list-style-type: none"> ■ результаты измерений и изучения используются для определения, ранжирования, планирования и внедрения улучшений 											
Оценка характеристики, %		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

Таблица 2

Характеристика	Описание/Шкала	0-10 %		10-30 %		30-60 %			60-80 %		80-100 %	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Достижение целевых показателей (степень и тенденции достижения целей)	<p>Целевые показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ показатели соответствуют целям организации ■ показатели достигнуты 	Целевые показатели и результаты не представлены или представлена информация случайного характера	Целевые показатели достигнуты в существенной мере и в некоторых областях соответствуют целям. Наблюдаются позитивные тенденции и/или некоторые результаты свидетельствуют о поддержании уровня удовлетворительной работы	Целевые показатели достигнуты в существенной мере и во многих областях соответствуют целям. Наблюдаются позитивные тенденции и/или многие результаты свидетельствуют о поддержании уровня хорошей работы в течение не менее 3 лет	Целевые показатели достигнуты в существенной мере и в большинстве областей соответствуют целям. Наблюдаются явные позитивные тенденции и/или большинство результатов свидетельствует о поддержании уровня отличной работы в течение не менее 3 лет	Целевые показатели достигнуты превосходным образом и в большинстве областей соответствуют целям. Наблюдаются явные позитивные тенденции и/или во всех областях поддерживается уровень отличной работы в течение не менее 5 лет						
	<p>Тенденции:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ тенденции являются позитивными и/или наблюдается поддерживаемый уровень хорошей работы 											
Сравнение со средними и/или лучшими организациями (степень соответствия "статистически средним" и/или "лучшим в классе" организациям)	<p>Сравнение:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ проведено сравнение с достижениями конкурентов, а также "статистически средних" организаций в соответствующей отрасли, в регионе и/или "лучших в классе" организаций 	Результаты не представлены или представлена информация случайного характера	Сравнение результатов в некоторых областях деятельности	Благоприятное сравнение в некоторых областях деятельности	Благоприятное сравнение во многих областях деятельности	Благоприятное сравнение в большинстве областей деятельности и во многих областях с "лучшими в классе"						
Полнота охвата (полнота охвата направлений деятельности)	<p>Полнота охвата направлений деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ результаты представлены для имеющихся областей деятельности 	Результаты не представлены или представлена информация случайного характера	Результаты представлены для некоторых областей	Результаты представлены для многих областей	Результаты представлены для большинства областей	Результаты представлены для всех областей						
Оценка характеристики, %		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

1.3 Основные условия участия в конкурсе

Конкурс проводится на добровольной основе. В конкурсе могут участвовать организации, осуществляющие производство продукции и оказание услуг, независимо от организационно-правовой формы.

Для участия в конкурсе членство в Поволжском клубе качества не обязательно, также не обязательно наличие сертифицированной системы управления качеством.

Организации, занимающиеся производством вооружений, военной и специальной техники, представляют на конкурс материалы в области качества продукции гражданского назначения.

Не могут участвовать в конкурсе организации, в отношении которых в установленном порядке приняты решения об осуществлении процедур, предусмотренных законодательством Российской Федерации о несостоятельности (банкротстве).

Результаты работы организаций в области качества продукции и услуг, отражаемые в представляемых на конкурс материалах, принимаются к рассмотрению при условии, что они были получены за год, предшествующий подаче заявки на участие в конкурсе.

Организации-лауреаты имеют право на повторное участие в конкурсе через 3 года после получения премии.

Принцип выявления лауреатов премии - конкурсный (сопоставительный) путем определения лучших организаций из числа конкурсантов на основе экспертных балльных оценок.

Организации-лауреаты обязаны содействовать заинтересованным организациям в ознакомлении со своим опытом работы.

С момента подачи заявки на участие в конкурсе со стороны Конкурсной комиссии обеспечивается полная конфиденциальность в отношении полученной от организации информации.

Конкурсная комиссия не сообщает состав конкурсантов, подавших заявки на участие в конкурсе. Может быть раскрыта информация только о составе финалистов.

1.4 Порядок подачи заявки

Регламент выполнения мероприятий конкурса представлен в Приложении 2 «Этапы и сроки проведения конкурса».

Организация, желающая принять участие в конкурсе, направляет в Технический секретариат Конкурсной комиссии:

- заявку на участие в конкурсе;
- организационно-структурную схему организации.

Форма заявки и пояснения по ее заполнению приведены в Приложениях 3 и 4.

Срок представления заявки в Технический секретариат – не позднее 31 марта текущего года.

Технический секретарь присваивает заявке регистрационный номер и направляет организации уведомление о получении статуса участника.

1.5 Порядок представления материалов для участия в конкурсе

Конкурсант в срок до 30 июня текущего года представляет в Технический секретариат следующие материалы:

- отчет конкурсанта - 1 экземпляр и электронную копию;
- приложение к отчету «Результаты оценки», содержащее сводную ведомость (Приложение 6) и результаты оценки по критериям – бумажная версия и электронная копия.

Форма заявки и пояснения по ее заполнению приведены в Приложениях 3 и 4.

Требования к оформлению отчета конкурсанта приведены в Приложении 5.

1.6 Порядок проведения экспертизы конкурсных материалов

Экспертиза представленных конкурсантами материалов и последующее обследование системы управления качеством на местах осуществляется комиссиями из специально подготовленных экспертов.

Срок проведения экспертизы представленных конкурсантами материалов - до 31 июля текущего года.

Группа конкурсантов, отчеты которых получили высокие оценки, проходят обследование на местах (обычно это организации, вышедшие в финал). Основной целью этой работы является проверка объективности представленных конкурсантами материалов. Программа обследования составляется с учетом отраслевой специфики конкурсанта. Организация должна обеспечить необходимые условия для работы членов Экспертной комиссии в соответствии с согласованной программой обследования.

Экспертная комиссия определяет конкурсантов, которые будут обследоваться на местах, в срок до 15 августа текущего года. Конкурсанты уведомляются о принятом решении в срок до 20 августа текущего года.

Обследование организаций-участников на местах проводится с 20 августа по 31 октября. График обследования организаций-участников согласовывается техническим секретарем комиссии с конкурсантами.

Конкурсант оплачивает участие в конкурсе на основе заключенных договоров и представляет в Технический секретариат копии платежных поручений.

Расходы по доставке членов Экспертной комиссии к месту расположения организации и их проживанию в случае необходимости несет конкурсант.

По результатам анализа отчета-самооценки и результатов обследования организации на местах Экспертная комиссия подготавливает обратные отчеты - заключения с указанием сильных сторон деятельности организации-участника, а также областей, где возможны улучшения. Отчеты отсылаются в организации до 30 ноября.

1.7 Подведение итогов конкурса

По результатам обследования организаций-участников на местах Экспертная комиссия представляет в Конкурсную комиссию отчет «Результаты оценки» (Приложение б) с указанием окончательной оценки в баллах (подтвержденные баллы).

Конкурсная комиссия, руководствуясь результатами экспертизы отчета-самооценки, результатами обследования организаций на местах определяет победителей конкурса - дипломантов, лауреатов.

Награждение победителей конкурса проходит по специальной программе в торжественной обстановке. По традиции церемония награждения проходит в рамках празднования Всемирного дня качества в субъектах РФ.

Лауреаты конкурса получают диплом Поволжской премии в области качества, приз установленного образца. Дипломанты конкурса награждаются дипломом.

Организациям-лауреатам и, в отдельных случаях, организациям-дипломантам предоставляется право использовать знак Премии в рекламных целях.

2 ОТЧЕТ-САМООЦЕНКА

В соответствии с правилами участия в конкурсе организация представляет в Технический секретариат один экземпляр отчета и электронную копию. В отчет входит:

- содержание (с указанием каждой составляющей каждого подкритерия);
- краткая характеристика организации-участника;
- структурная схема организации;
- основная часть, включающая описание деятельности организации и результатов этой деятельности по всем 9 критериям.

В краткой характеристике, объемом не более трех машинописных страниц, должны рассматриваться основные факторы деловой активности, которые будут учитываться при оценке участника. В характеристике должны быть указаны:

- дата регистрации организации;
- численность персонала;
- основные этапы организационного развития;
- форма собственности;
- основные виды продукции, услуг;
- основные требования к качеству продукции, услуг;
- категории основных рынков (местный, региональный, национальный или международный);
- характеристика основных потребителей (покупатели, другие компании, правительство);
- прочие сведения, представляющие важность для конкурсанта;
- почтовый адрес организации.

В основной части отчета раскрывается содержание деятельности организации и достигнутые результаты по каждой составляющей каждого подкритерия.

При оформлении отчета номера и названия критериев, подкритериев и их составляющих должны соответствовать номерам и названиям, приведенным в данном Руководстве (Приложение 1). Информация должна быть сжатой, выразительной и содержать фактический материал, подтверждающий положения отчета, приветствуются примеры по указанным в отчете данным, представленные либо в тексте, либо в таблицах, либо графическим способом.

Оцениваемые области деятельности организации подробно перечислены в Приложении 1 и в вопроснике по самооценке деятельности организации (предоставляется в виде файла формата MS Excel). Результаты оценки следует оформить отдельным Приложением к отчету, не подшивая в основной экземпляр (для удобства анализа экспертами).

Работники организации, проводящие самооценку, могут представлять в своем отчете дополнительную информацию, которая, по их мнению, соответствует содержанию критерия (подкритерия) применительно к особенностям организации, но не описана в содержании элементов критериев Премии.

Отчеты, не отвечающие требованиям настоящего раздела, к рассмотрению не принимаются.

Для критериев, характеризующих возможности организации (критерии 1-5), информация в отчете должна касаться трех аспектов.

1. Необходимо описать, какие формы и методы работы и насколько систематически применяются в рамках деятельности, которую характеризует критерий. Этот аспект будет оцениваться экспертами как совершенство подхода.
2. Необходимо показать, насколько широко в рамках организации применяются эти формы и методы: в вертикальном разрезе - по уровням управления; в горизонтальном - по подразделениям и областям деятельности организации. Этот аспект будет оцениваться экспертами как полнота подхода.
3. Необходимо описать, как осуществляется оценка и пересмотр подхода с целью его совершенствования. Этот элемент будет рассматриваться экспертами как оценка и пересмотр подхода.

Для критериев, характеризующих результаты (критерии 6-9), информация должна содержать следующие характеристики:

- показатели, которыми организация оценивает свои результаты и тенденции изменения этих показателей (база анализа - последние два – три года).
- показатели, следует показать в сопоставлении с планировавшимися (там, где это возможно, рекомендуется сравнить показатели организации с аналогичными показателями других организаций, конкурентов, лучших известных организаций).
- данные о том, насколько приведенные показатели охватывают различные направления деятельности организации.

Целесообразно проиллюстрировать информацию о результатах простыми графиками, диаграммами. Желательны также краткие комментарии, которые позволяют понять важность и особенности представленных количественных данных.

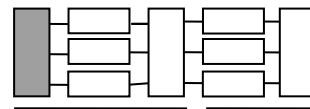
Данные о финансовых результатах лучше представить в относительных единицах, а не в абсолютных - по соображениям конфиденциальности информации.

3 ПРИЛОЖЕНИЯ

3.1 Приложение 1. Содержание критериев премии

КРИТЕРИЙ 1:

ЛИДИРУЮЩАЯ РОЛЬ РУКОВОДСТВА



СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ

Как руководители организации всех уровней определяют ее предназначение, вырабатывают стратегию развития и способствуют их реализации; как они формируют ценности, необходимые для достижения долгосрочного успеха, и внедряют их с помощью соответствующих мероприятий и личного примера; насколько они вовлечены в деятельность, обеспечивающую развитие и внедрение системы менеджмента организации.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий охватывает следующие пять направлений деятельности, по которым должна быть представлена информация:

1а. Определение руководителями предназначения организации, стратегии ее развития и ценностей, демонстрация на личных примерах своей приверженности культуре качества

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как руководители организации участвуют в определении ее предназначения (миссии), выработке стратегической цели (видения будущего) и культуры организации?
- Как на собственном примере руководители формируют и поддерживают этические нормы и ценности, на основе которых создается культура организации?
- Как руководители организации проводят анализ и повышение результативности своей деятельности?
- Насколько активно руководители лично участвуют в деятельности по совершенствованию?
- Каким образом руководители организации осуществляют стимулирование и поддержку творчества и инноваций, например, посредством выделения ресурсов для познавательной деятельности и совершенствования, наделения персонала полномочиями?
- Каким образом руководители организации осуществляют стимулирование и поддержку познавательной деятельности и принятие мер на основе ее результатов?
- Как руководители организации определяют приоритеты в деятельности по совершенствованию?
- Каким образом руководители организации осуществляют стимулирование и поддержку атмосферы сотрудничества в организации?

1б. Участие руководителей в деятельности, обеспечивающей разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента организации

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Каким образом руководители организации обеспечивают разработку и внедрение системы менеджмента процессов?
- Как руководители организации определяют ответственность за процессы?
- Как руководители организации обеспечивают разработку и внедрение процессов формирования, развертывания по вертикали и горизонтали и актуализации политики (в том числе в области качества) и стратегии?
- Как в организации обеспечивается разработка и внедрение процессов эффективного руководства организацией?
- Как руководителями организации обеспечивается совершенствование структуры организации в целях реализации политики (в том числе в области качества) и стратегии?
- Как руководителями организации обеспечивается разработка и внедрение процессов измерения, анализа и повышения наиболее важных результатов деятельности?
- Каким образом руководителями организации обеспечивается разработка и внедрение процессов стимулирования, определения, планирования и реализации усовершенствований в соответствии с применяемыми подходами, то есть посредством творческой, инновационной и познавательной деятельности?

1в. Участие руководителей в работе с потребителями, партнерами и представителями общества

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Насколько руководителями организации понимаются потребности и ожидания потребителей, партнеров и общества и обеспечивается их удовлетворенность?
- Как руководителями организации устанавливаются взаимоотношения партнерства и как они участвуют в них?
- Как руководители организации организуют и участвуют в совместной деятельности по совершенствованию?
- Каким образом руководителями организации осуществляется признание вклада в развитие организации отдельных лиц и групп, представляющих заинтересованные стороны?
- Участвуют ли руководители организации в работе профессиональных ассоциаций, союзов и других организаций, а также конференций и семинаров, особенно с целью пропаганды и поддержки всеобщего менеджмента качества?
- Поддерживают ли руководители участие организации в деятельности, направленной на улучшение окружающей среды, и в помощи организации обществу в отношении уважения прав и интересов будущих поколений?

1г. Мотивация, поддержка и поощрение руководителями персонала организации

Данная деятельность может включать:

- Каково личное участие руководителей в разъяснении персоналу предназначения организации, ее стратегической цели, а также ценностей, политики и стратегии, планов, целей и целевых показателей?
- Насколько доступны руководителями организации для работников и поддерживают ли активный диалог с ними?
- Оказывают ли руководители организации помощь и поддержку работникам в осуществлении их планов, в достижении целей и целевых показателей?
- Как руководители организации предоставляют персоналу возможность участвовать в деятельности по совершенствованию и как мотивируют их участие?

- Насколько своевременно и каким образом руководителями организации осуществляется признание деятельности групп и отдельных лиц на всех уровнях организации?
- Как руководители организации содействуют и поощряют реализацию равных возможностей и разнообразных подходов в деятельности по совершенствованию?

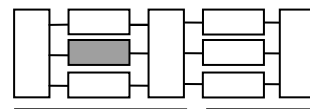
1д. Определение и поддержка руководителями перемен в организации

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Понимают ли руководители организации внутренние и внешние побудительные причины перемен в организации?
- Как руководители организации определяют и отбирают перемены (изменения), которые необходимо осуществить внутри организации, в ее организационной модели, а также во внешних взаимоотношениях?
- Какова лидирующая роль руководителей организации в планировании изменений?
- Как руководителями организации поддерживаются изменения, включая обеспечение необходимыми ресурсами?
- Как осуществляется руководство реализацией всех программ изменений, содержащихся в «портфеле» организации, и менеджмент связанных с ними рисков?
- Обеспечивается ли руководителями организации эффективная реализация изменений с учетом влияния на заинтересованные стороны?
- Как разъясняется руководителями организации сущность осуществляемых перемен и побудивших их причин работникам и другим заинтересованным сторонам?
- Оказывается ли руководителями организации поддержка и помощь персоналу при осуществлении перемен?
- Как осуществляется в организации измерение и анализ результативности перемен и обмен накопленным опытом?

КРИТЕРИЙ 2:

ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ

Как организация реализует свои предназначение и стратегию развития посредством ориентации на потребности заинтересованных сторон, разработку политики, планов, целей и процессов.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий охватывает следующие четыре направлений деятельности, по которым должна быть представлена информация:

2а. Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как организация собирает и анализирует информацию о тех сегментах рынка, где работает в настоящее время и планирует работать в будущем?
- Каким образом в организации осуществляется определение, понимание и предвидение потребностей и ожиданий существующих и будущих заинтересованных сторон, включая потребителей, работников, партнеров, общество и акционеров?

- Как в организации определяется, анализируется и прогнозируется развитие рынка, включая деятельность конкурентов?

26. Использование информации, полученной в результате измерений, исследований, познавательной и творческой деятельности, для разработки политики и стратегии

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как в организации анализируются и оцениваются внутренние показатели ее деятельности?
- Производится ли в организации анализ и оценка информации, полученной в результате познавательной деятельности?
- Осуществляется ли в организации анализ и оценка внешней информации об имидже и известности торговой марки организации?
- Как анализируются и оцениваются результаты участия организации в различных конкурсах, например таких как, конкурс «100 лучших товаров России» или конкурс на знак качества Союза потребителей Российской Федерации «Лучшее в России»?
- Сравнивает ли себя организация с конкурентами и «лучшими в своем классе» организациями?
- Как в своих основных видах деятельности организация анализирует и оценивает данные о компетентности существующих и потенциальных партнеров (в том числе клиентов, поставщиков, дилеров)?
- Каким образом осуществляется анализ и учет краткосрочных и долгосрочных социальных, экологических и правовых аспектов и вопросов безопасности в деятельности организации?
- Анализируются и оцениваются ли в организации данные о любых воздействиях своей продукции и услуг в течение всего жизненного цикла?
- Как в организации при своем развитии учитываются экономические и демографические показатели?
- Как в организации организованы анализ и оценка данных о новых технологиях и моделях организации бизнеса с целью определения путей совершенствования своей деятельности?

2в. Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как осуществляется разработка, анализ и актуализация политики и стратегии организации, с учетом миссии, стратегической цели организации и принципов всеобщего менеджмента качества?
- Как учитываются в организации долгосрочные и краткосрочные потребности и ожидания всех заинтересованных сторон?
- Применяется ли в организации анализ рисков и как определяются пути снижения этих рисков?
- Как организация определяет свои преимущества в конкурентной борьбе в настоящее время и в будущем?
- Оценивает ли организация свои возможности и потребность в партнерствах и объединениях в целях реализации политики и стратегии?
- Что организация делает для укрепления своего присутствия на завоеванных рынках?
- Согласовываются ли политика и стратегия организации с политикой и стратегией партнеров и объединений?

- Определяются ли в организации наиболее важные факторы собственного успеха?
- Как организация и ее партнеры влияют на постоянное повышение уровней социальной жизни и состояния окружающей среды?
- Каким образом в организации проводится оценка адекватности и результативности своей политики и стратегии?

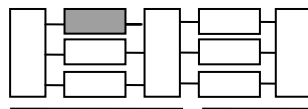
2г. Развертывание и доведение до сведения персонала политики и стратегии в рамках структуры ключевых процессов

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как в организации осуществляется идентификация, разработка, внедрение ключевых процессов, необходимых для реализации политики и стратегии организации?
- Как организована работа по разъяснению политики и стратегии организации всем заинтересованным сторонам и как оценивается их осведомленности о политике и стратегии организации?
- Как в организации осуществляется определение приоритетов, согласование, развертывание и разъяснение планов, целей и целевых показателей, а также отслеживание результатов их достижения и реализации?
- Каковы механизмы отчетности, позволяющие организации оценить прогресс в своей деятельности?

КРИТЕРИЙ 3:

ПЕРСОНАЛ



СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ

Как организация управляет персоналом, развивает и использует его знания и потенциал на индивидуальном уровне, на уровне групп и всей организации; как она планирует виды деятельности в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий охватывает следующие пять направлений деятельности, по которым должна быть представлена информация:

3а. Планирование, управление и улучшение работы с персоналом

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как в организации разрабатывают политику, стратегию и планы в отношении персонала?
- Привлекаются ли работники и их представители к разработке политики, стратегии и планов в отношении персонала?
- Приводятся ли планы в отношении персонала в соответствие с политикой и стратегией, организационной структурой и комплексом ключевых процессов?
- Как осуществляется в организации управление наймом работников, продвижение их по службе и планирование карьеры?
- Обеспечивается ли справедливость во всех вопросах найма и занятости персонала и пропаганда этого подхода в организации?
- Применяются ли в организации обследования, анкетирование и другие формы обратной связи с работниками для совершенствования политики, стратегии и планов в отношении персонала?

- Используются ли в организации инновационные методы для улучшения работы с персоналом?

3б. Определение, развитие и поддержка знаний и компетентности персонала

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как в организации определяются, классифицируются и приводятся в соответствие с потребностями организации знания и компетентности персонала?
- Как разрабатываются и выполняются планы обучения и развития персонала в целях обеспечения текущих и будущих потребностей организации?
- Как в планах в отношении персонала учитываются развитие и обучение всего персонала с целью реализации и раскрытия его полного потенциала?
- Поддерживается ли в организации познавательная деятельность отдельных лиц, групп и организации в целом?
- Проводится ли обучение персонала работе в условиях нового или измененного процесса до его внедрения?
- Как на основе приобретенного опыта осуществляется развитие персонала?
- Как организация применяет групповые (командные) методы работы?
- Согласовываются ли цели отдельных лиц и групп с целевыми показателями организации?
- Осуществляется ли анализ и актуализация целей отдельных лиц и групп в организации?
- Как поощряется персонал, стремящийся к улучшению своей работы, и оказывается ли ему содействие?

3в. Вовлечение персонала в деятельность по претворению в жизнь политики и стратегии организации и наделение его полномочиями

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как осуществляется в организации мотивация и поддержка участия отдельных лиц и групп в деятельности по совершенствованию?
- Как поддерживается в организации вовлечение всего персонала в деятельность по совершенствованию, например посредством проведения конференций и торжественных церемоний в рамках организации и реализации общественных проектов?
- Предоставляются ли персоналу в организации возможности, стимулирующие его вовлеченность и поддерживающие инновационное и творческое отношение к работе?
- Обучаются ли руководителя разных уровней разработке и внедрению методов руководства, позволяющих наделять персонал полномочиями для принятия эффективных мер?
- Как организация мотивирует персонал для совместной работы в группах (командах)?

3г. Общение персонала в организации

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Определяется ли в организации потребность персонала в обмене информацией?
- Как разрабатываются политика, стратегия и планы по обмену информацией на основе выявленной потребности?
- Как в организации осуществляется эффективное взаимодействие между персоналом сверху вниз, снизу вверх и по горизонтали посредством разработки и внедрения соответствующих каналов связи?

- Обеспечивается ли в организации возможности для обмена опытом лучшей работы и знаниями?

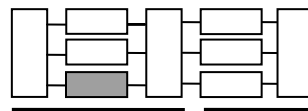
3д. Поощрение персонала и забота о нем

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как условия найма, включая оплату труда и перераспределение персонала, в том числе при сокращении штатов, согласуются с политикой и стратегией организации?
- Как признаются заслуги персонала с целью содействия и поддержания его вовлеченности и реализации полномочий?
- Как организация информирует и вовлекает персонал в деятельность по охране здоровья, обеспечению безопасности, защите окружающей среды и ответственному отношению к потребностям общества?
- Как и в какой степени организация поддерживает персонал, например в области пенсионного обеспечения, охраны здоровья, заботы о детях и т.д.?
- Учитывается ли в организации многообразие и различие культур в целях содействия социальной и культурной деятельности персонала?
- Выделяются ли персоналу ресурсы и предоставляются ли удобства и услуги в соответствии с требованиями законодательства и сверх этого?

КРИТЕРИЙ 4:

ПАРТНЕРСТВО И РЕСУРСЫ



СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ

Как организация планирует внутренние ресурсы и свои взаимоотношения с внешними партнерами и как управляет ими в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий охватывает следующие пять направлений деятельности, по которым должна быть представлена информация:

4а. Внешние партнеры

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как организация определяет ключевых партнеров и стратегические возможности партнерства, соответствующие предназначению (миссии), политике и стратегии?
- Нацелены ли взаимоотношения организации и партнеров на создание большей ценности?
- Оптимизируются ли взаимоотношения в цепочке поставок между организацией и партнерами с целью создания большей ценности для потребителя?
- Определяет ли организация компетентность партнеров и оказывает ли на нее влияние в целях взаимного развития?
- Как в организации осуществляется обмен опытом и знаниями с организациями-партнерами?
- Влияют ли партнерские взаимоотношения на инициирование и поддержку инновационного и творческого мышления в организации?
- Использует ли организация преимущество совместной работы в целях совершенствования процессов и получения большей выгоды в цепочке потребитель-поставщик?

4б. Финансовые ресурсы

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как организация разрабатывает и реализует свою стратегию в отношении финансовых ресурсов, а также процессов использования финансовых ресурсов для реализации политики и стратегии организации?
- Как организация создает и внедряет основные процессы финансового менеджмента на всех соответствующих уровнях организации?
- Имеется ли в организации система финансового планирования и отчетности, направленная на доведение до сведения организации ожиданий сторон, заинтересованных в ее финансовых результатах?
- Как построены в организации механизмы финансовой отчетности?
- Как организация осуществляет оценку инвестиций и деинвестиций (изъятия капитала) в материальные и нематериальные активы?
- Как организацией используются финансовые механизмы и показатели с целью обеспечения эффективности и результативности структуры ресурсов?
- Применяются ли методы управления рисками по отношению к финансовым ресурсам на всех уровнях организации?

4в. Инфраструктура и материальные ресурсы

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Имеется ли у организации стратегия использования зданий, оборудования и материалов для поддержки реализации ее политики и стратегии?
- Как организация поддерживает в надлежащем состоянии свое имущество для его эффективного использования?
- Как обеспечивается сохранность имущества организации?
- Как организация измеряет и управляет любыми отрицательными воздействиями своего имущества на общество и персонал (включая эргономику, охрану здоровья и безопасность)?
- Применяются ли в организации экологически правильные способы использования ресурсов в течение всего жизненного цикла продукции?
- Осуществляется ли в организации оптимизация материальных запасов?
- Оптимизируется ли в организации потребление разных видов энергии?
- Применяет ли организация сокращение и повторное использование отходов производства?
- Как организация снижает различные отрицательные воздействия своей продукции, процессов производства и услуг?
- Применяется ли в организации оптимизация использования транспорта?

4г. Технологии

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Имеется ли у организации стратегия использования технологии для поддержки реализации политики и стратегии организации?
- Как организация определяет необходимость в альтернативных и новых технологиях в соответствии с осуществляемой политикой и стратегией, а также воздействие этих технологий на бизнес и общество?
- Как осуществляется управление «портфелем» технологий, используемых организацией, включая определение и замену устаревших технологий?

- Как применяются существующие технологии?
- Как улучшаются применяемые технологии?
- Осуществляется ли в организации разработка инновационных и экологически чистых технологий (например, позволяющих сократить потребление энергии и ресурсов, отходы и выбросы, а также осуществлять переработку и повторное использование)?
- Как применяются информационные технологии и технологии связи для поддержки и улучшения эффективной работы организации?
- Какие технологии используются для поддержки деятельности по усовершенствованию?

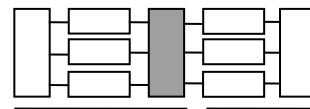
4д. Информация и знания

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Имеется ли у организации стратегия управления информацией и знаниями для поддержки реализации политики и стратегии организации?
- Как в организации определяются требования к информации и знаниям?
- Как в организации происходит сбор и структурирование информации и знаний и управление ими в целях реализации политики и стратегии?
- Обеспечивает ли организация надлежащий доступ к соответствующей информации и знаниям внутренним и внешним пользователям?
- Как при помощи использования в организации информационных технологий осуществляется поддержка управления внутренними связями, информацией и знаниями?
- Как организация обеспечивает достоверность, целостность, сохранность и защиту информации и совершенствование этой деятельности?
- Осуществляется ли в организации культивирование, развитие и защита уникальной интеллектуальной собственности для создания большей ценности для потребителя?
- Как организация обеспечивает эффективное приобретение (расширение и углубление) и использование знаний?
- Как посредством использования информационных ресурсов и знаний в организации обеспечиваются условия для развития инновационного и творческого мышления персонала?

КРИТЕРИЙ 5:

ПРОЦЕССЫ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ



СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ

Как организация проектирует процессы, осуществляет менеджмент процессов и совершенствует их в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также полного удовлетворения и создания ценности для своих потребителей и других заинтересованных сторон.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий охватывает следующие пять направлений деятельности, по которым должна быть представлена информация:

5а. Систематическое проектирование и менеджмент процессов

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как организация осуществляет проектирование (разработку) процессов, включая ключевые процессы, необходимые для реализации политики и стратегии?

- Как осуществляется решение вопросов взаимодействия внутри организации и в отношениях с внешними партнерами в целях эффективного менеджмента непрерывной цепочки процессов?
- Внедрена ли в организации система менеджмента процессов и проводится ли анализ результативности структуры процессов для реализации политики и стратегии организации?
- Использует ли организация для менеджмента процессов системы стандартов, такие например, как стандарты на системы менеджмента качества (ИСО 9000, ИСО/ТУ 16949), системы экологического менеджмента (ИСО 14000), системы охраны и безопасности труда и др.?
- Как в организации определяются показатели процессов и их целевые значения?

5б. Совершенствование процессов с использованием инноваций в целях более полного удовлетворения требований потребителей и других заинтересованных сторон

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как в организации определяются возможности для улучшений и других изменений (как в небольших масштабах, так и в целях осуществления «прорыва») и устанавливаются приоритеты для решения этих задач?
- Как в организации используются результаты работы, данные о восприятии организации заинтересованными сторонами и информация, полученная в ходе познавательной деятельности, для определения приоритетов, постановки целевых показателей по улучшению процессов и методов работы?
- Как организация стимулирует и реализует творческую инициативу персонала, потребителей и партнеров для улучшений как в небольших масштабах, так и в целях осуществления «прорыва»?
- Как в организации осуществляется управление внедрением изменений, включая апробацию и контроль внедрения новых или измененных процессов, обеспечение получения ожидаемых результатов от внесения изменений в процессы, доведение до сведения заинтересованных сторон информации об изменениях, внесенных в процессы?
- Осуществляется ли обучение персонала работе в условиях нового или измененного процесса до его внедрения?

5в. Проектирование и разработка продукции и услуг на основе ожиданий потребителей

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Каким образом организация использует результаты изучения рынка, обследования (анкетирования) потребителей и другие способы получения информации по обратной связи для определения настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителей в отношении продукции и услуг, включая восприятие потребителями существующей продукции и услуг?
- Как в организации осуществляется прогнозирование и определение мер, направленных на улучшение продукции и услуг для удовлетворения будущих потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон?
- Осуществляет ли организация совместно с потребителями и партнерами проектирование и разработку новой продукции и услуг, добавляющих ценность для потребителей?
- Проводит ли организация разработку новой продукции и услуг в целях сохранения завоеванного рынка и обеспечения выхода на другие рынки?

- Использует ли организация творческую деятельность, инноваций и компетентности своего персонала и возможности внешних партнеров для проектирования и разработки конкурентоспособной продукции и услуг?

5г. Производство, поставка и последующее обслуживание продукции и услуг

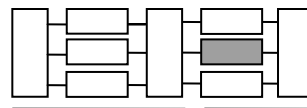
Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как организация осуществляет производство и/или приобретение продукции (услуг) соответствующих своим проектам и разработкам?
- Как в организации организован маркетинг, реклама и продажа продукции (услуг) существующим и потенциальным потребителям?
- Как в организации организована доставка продукции (услуг) потребителям?
- Проводится ли организацией послепродажное обслуживание продукции (услуг), включая переработку?

5д. Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями

Для раскрытия информации по данному подкритерию необходимо ответить на следующие вопросы, являющиеся оцениваемыми элементами подкритерия:

- Как организация обеспечивает повседневные контакты с потребителями?
- Как в организации обрабатывается информация, полученная от потребителей в ходе повседневных контактов, включая жалобы?
- Происходит ли в организации активное взаимодействие с потребителями в целях обсуждения и удовлетворения их потребностей и ожиданий?
- Какие мероприятия проводит организация после продажи, включая обслуживание, и другие контакты с потребителями в целях определения степени их удовлетворенности продукцией, услугами и процессами продажи и обслуживания?
- Поддерживается ли организацией творческий и инновационный характер взаимоотношений с потребителями при продаже и обслуживании?
- Как организация устанавливает взаимовыгодные отношения с потребителями с целью создания дополнительной ценности в цепочке поставок?
- Как используются в организации данные регулярных обследований и другие форм сбора структурированной информации, а также данные, получаемые в ходе повседневных контактов с потребителями, в целях определения и повышения уровня их удовлетворенности?
- Предупреждает ли организация потребителей об ответственности, связанной с использованием продукции?

КРИТЕРИЙ 6:**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ****СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ**

Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения интересов внешних потребителей.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий включает в себя следующие две составляющие, по которым должна быть представлена информация:

ба. Показатели восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг

Данные показатели характеризуют восприятие потребителями организации (эти показатели определяются, например, на основе обследования потребителей, в том числе работ фокус-групп, а также рейтингов продавца, полученных благодарностей и жалоб).

Данная информация содержит показатели восприятия организации потребителями, эти показатели являются оцениваемыми элементами подкритерия:

• общий имидж организации:

- доступность,
- наличие каналов связи,
- прозрачность,
- стремление быстро реагировать на изменившиеся требования потребителей,
- активность поведения,
- отзывчивость;

• продукцию и услуги:

- качество,
- цену,
- надежность,
- новизну конструкции (дизайна),
- доставку,
- влияние на окружающую среду;

• продажу и послепродажное сопровождение:

- профессиональные навыки и поведение персонала,
- советы и помощь,
- наличие литературы для потребителей и технической документации;
- реагирование на жалобы,
- обучение, связанное с продукцией,
- время реагирования на обращения,
- техническую помощь,
- гарантии и гарантийное обслуживание;

• лояльность потребителей:

- намерение купить продукцию и услуги организации повторно,
- желание покупать другую продукцию и услуги организации,
- желание рекомендовать организацию другим потребителям.

6б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей

Это внутренние показатели деятельности, используемые для мониторинга, понимания, прогнозирования и совершенствования работы организации по повышению удовлетворенности потребителей, а также для прогнозирования и восприятия организации внешними потребителями.

Данная информация содержит внутренние показатели организации по оценке удовлетворенности потребителей, эти показатели являются оцениваемыми элементами подкритерия:

• общий имидж организации:

- награды, полученные от потребителей,
- отзывы потребителей об организации в печати, других СМИ;

• продукцию и услуги:

- конкурентоспособность,
- рекламации, претензии, жалобы и замечания по качеству продукции, полученные и принятые организацией, и результаты работы с ними,
- знаки о полученном одобрении и экологическая идентификация,
- гарантии и гарантийные обязательства,
- жизненный цикл продукции,
- новизну конструкции (дизайна),
- время, необходимое для выпуска на рынок,
- стоимость в течение жизненного цикла;

• продажу и послепродажное сопровождение:

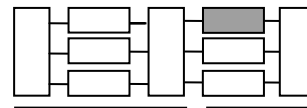
- обучение потребителей,
- количество и своевременность ответов на запросы потребителей,
- время реагирования на обращения;

• постоянство потребителей:

- долю (количество) постоянных потребителей,
- продолжительность взаимодействия с потребителями,
- эффективность рекомендаций постоянных потребителей другим потребителям воспользоваться продукцией и услугами организации,
- частоту/объем заказов,
- количество жалоб и похвальных отзывов,
- новую и/или потерянную область бизнеса.

КРИТЕРИЙ 7:

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА



СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ

Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения своего персонала.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий включает в себя следующие две составляющие, по которым должна быть представлена информация:

7а. Показатели восприятия персоналом своей работы в организации

Данные показатели характеризуют восприятие персоналом организации (эти показатели определяются, например, на основе обследования персонала, интервью, анкетирования и т.п.).

Данная информация содержит показатели восприятия ее персоналом работы в организации, эти показатели являются оцениваемыми элементами подкритерия:

• **участие персонала в управлении организацией:**

- доступность информации,
- полномочия,
- участие в принятии управленческих решений,
- удовлетворенность переменами и их внедрение;

• **развитие потенциала работников:**

- продвижение по службе,
- возможность учиться и совершенствоваться,
- подготовку и обучение,
- постановку и достижение целевых показателей;

• **психологический климат в коллективе:**

- отношение со стороны руководства,
- отношения в коллективе,

• **социальные вопросы:**

- условия найма,
- удобства и услуги,
- охрану здоровья, безопасность труда,
- гарантии занятости,
- оплату труда и льготы;

• **общий имидж организации:**

- удовлетворенность деятельностью руководства организации,
- удовлетворенность ценностями, миссией, видением, политикой и стратегией организации, в том числе в отношении окружающей среды,
- удовлетворенность ролью организации в жизни общества.

7б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала

Это внутренние показатели деятельности, используемые для мониторинга, понимания, прогнозирования и совершенствования работы организации по повышению удовлетворенности персонала.

Данная информация содержит внутренние показатели организации по оценке удовлетворенности своего персонала, эти показатели являются оцениваемыми элементами подкритерия:

• **достижения:**

- требования к компетентности в сравнении с имеющейся компетентностью,
- производительность труда,
- успешность профессиональной подготовки и развития для достижения поставленных целей,
- внешние премии и награды, в том числе от общественных организаций;

• **мотивацию и вовлечение персонала:**

- участие в группах по улучшению, преимущества работы в группах,
- подачу предложений по улучшению,
- признание заслуг отдельных работников и групп,
- реагирование на результаты опроса работников,
- уровень профессиональной подготовки;

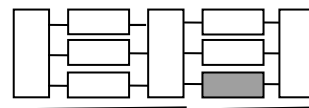
• **удовлетворенность условиями работы:**

- пропуски рабочих дней, прогулы,
- уровень травматизма и заболеваемости,

- жалобы,
 - тенденции в приеме на работу,
 - текучесть кадров,
 - забастовки,
 - использование работниками удобств и услуг, предоставляемых организацией;
- **взаимодействие с администрацией:**
 - точность и четкость действий администрации,
 - результативность обмена информацией,
 - быстроту ответов на запросы и жалобы,
 - оценку администрацией результатов обучения.

КРИТЕРИЙ 8:

ВЛИЯНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОБЩЕСТВО



СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ

Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения интересов общества на местном, национальном и мировом уровнях.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий включает в себя следующие две составляющие, по которым должна быть представлена информация:

8а. Показатели восприятия обществом деятельности организации

Данные показатели характеризуют восприятие обществом организации (эти показатели определяются, например, на основе обследований, независимых отзывов, публичных мероприятий, мнения органов власти).

Данная информация содержит показатели восприятия ее обществом деятельности организации, эти показатели являются оцениваемыми элементами подкритерия:

- **деятельность организации как члена общества:**
 - информационную открытость по отношению к обществу,
 - воздействие на местную и национальную экономику,
 - взаимоотношения с органами власти,
 - репутацию как работодателя;
- **участие в жизни общества:**
 - участие в системе образования и обучения,
 - взаимодействие с местными органами власти по соответствующим видам деятельности,
 - поддержку здравоохранения и социального обеспечения,
 - поддержку спорта и организация досуга,
 - участие в благотворительности и общественных работах;
- **снижение и предотвращение вредного воздействия ее работы или продукции в течение всего жизненного цикла:**
 - снижение случаев заболеваний и травматизма среди населения,
 - повышение безопасности,
 - уменьшение загрязнения и вредных выбросов, шума,
 - оценку экологической чистоты работы, продукции и услуг в течение всего жизненного цикла;
- **ответственность о деятельности по сохранению ресурсов и экономии:**
 - выбор вида транспорта,
 - сокращение отходов и их уничтожение,

- экономию сырья,
- снижение потребления ресурсов (например, газ, вода энергия),
- использование повторно перерабатываемых материалов.

8б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности общества

Это внутренние показатели деятельности, используемые для мониторинга, понимания, прогнозирования и совершенствования работы организации по повышению удовлетворенности общества.

Данная информация содержит внутренние показатели организации по оценке удовлетворенности общества, эти показатели являются оцениваемыми элементами подкритерия:

• деятельность организации как члена общества:

- информационную открытость по отношению к обществу,
- воздействие на местную и национальную экономику,
- взаимоотношения с органами власти,
- репутацию как работодателя;

• участие в жизни общества:

- участие в системе образования и обучения,
- взаимодействие с местными органами власти по соответствующим видам деятельности,
- поддержку здравоохранения и социального обеспечения,
- поддержку спорта и организация досуга,
- участие в благотворительности и общественных работах;

• снижение и предотвращение вредного воздействия ее работы или продукции в течение всего жизненного цикла:

- снижение случаев заболеваний и травматизма среди населения,
- повышение безопасности,
- уменьшение загрязнения и вредных выбросов, шума,
- оценку экологической чистоты работы, продукции и услуг в течение всего жизненного цикла;

• отчетность о деятельности по сохранению ресурсов и экономии:

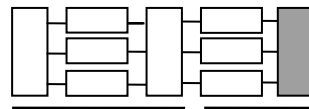
- выбор вида транспорта,
- сокращение отходов и их уничтожение,
- экономию сырья,
- снижение потребления ресурсов (например, газ, вода энергия),
- использование повторно перерабатываемых материалов.

• воздействие на уровень занятости;

• взаимодействие с органами власти по таким вопросам как сертификация, импорт и экспорт, планирование;

• учет интересов общества, в том числе на местном и региональном уровне;

• получение наград от органов власти и общественных организаций, например, результаты участия в программе «100 лучших товаров России», в конкурсе на знак качества Союза потребителей Российской Федерации «Лучшее в России»:

КРИТЕРИЙ 9:**РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ****СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЯ**

Результаты, которых добилась организация в отношении запланированных целей в работе.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КРИТЕРИЯ

Критерий включает в себя две составляющие, по которым должна быть представлена информация.

В случае отсутствия у организации отдельных показателей по объективным причинам (форма собственности и т.д.) отдельные составляющие могут не оцениваться с соответствующей корректировкой оценок по другим составляющим, либо адекватной заменой собственными показателями:

9а. Финансовые показатели работы организации

Оцениваются на основе результатов анализа, представленных в виде графиков, таблиц, диаграмм.

Ниже представлены показатели, которые являются оцениваемыми элементами подкритерия:

• показатели прибыли и убытков, включая:

- выручка от реализации,
- прибыль от реализации,
- чистая прибыль,
- прибыль от финансово-хозяйственной деятельности,
- отчисления из прибыли на благотворительные цели;

• показатели бухгалтерского баланса, включая:

- валюта баланса,
- внеоборотные активы,
- оборотный капитал,
- капитал и резервы,
- долгосрочные и краткосрочные пассивы,
- запасы;

• показатели движения денег, включая:

- платежи в бюджет,
- капиталовложения (источники и структура),
- управление движением наличности (кредиты банка, в том числе непогашенные, дебиторская и кредиторская задолженность);

• показатели финансового состояния, включая:

- финансовая устойчивость,
- ликвидность,
- оборачиваемость оборотного капитала,
- коэффициент возможного банкротства (коэффициент восстановления платежеспособности);

• другие показатели, включая:

- доход на акционерный капитал,
- доход на капитал,
- кредитный рейтинг (платежеспособность),
- общий доход акционеров, в том числе долю выплаченных доходов,

- доходность акций,
- рентабельность.

(Показатели могут быть выражены в абсолютных, условных или относительных величинах, в том числе, например, к капиталу или на одного работающего).

9б. Качество продукции и услуг и другие результаты работы организации

Объектами оценки могут быть **любые** нефинансовые результаты.

Ниже представлены показатели, которые являются оцениваемыми элементами подкритерия:

• деятельность в целом:

- доля, которую занимает продукция (услуги) организации на рынке,
- экспорт,
- освоение новых видов продукции (услуг),
- время выхода новой продукции (услуг) на рынок,
- объем продаж в натуральном выражении;

• качество продукции (услуг):

- сопоставление с продукцией (услугами) лучших организаций,
- уровень дефектности,
- добровольная сертификация, в том числе сертификация систем менеджмента;

• процессы:

- внедрение новых процессов и технологий,
- улучшения в процессах,
- производительность,
- стабильность;

• информация и знания:

- средства распространения информации об организации и ее продукции (услугах),
- полнота,
- доступность,
- достоверность,
- уместность,
- своевременность,
- ценность интеллектуальной собственности;

• партнерство:

- взаимодействие с партнерами, включая факты совместного создания большей ценности, совместных улучшений и инноваций, поощрение партнеров,
- взаимодействие с поставщиками, включая цену закупаемой продукции (услуг), ее дефектность, отзывчивость поставщиков на обращения организации;

• здания, оборудование и материалы:

- показатель дефектности,
- оборачиваемость товарных запасов,
- коэффициент использования;

• технология:

- показатель инноваций,
- патенты, лицензионные платежи.

(Показатели могут быть выражены в абсолютных, условных или относительных величинах).

3.2 Приложение 2. Этапы и сроки проведения конкурса

		<i>1 этап</i>	
Объявление через средства массовой информации о проведении конкурса	1.1	Декабрь - январь	
Представление организациями в секретариат заявок на участие в конкурсе	1.2	Декабрь - март	
Экспертиза материалов заявки на участие в конкурсе и регистрация заявки секретариатом	1.3	Декабрь - март	
Представление конкурсантами материалов (отчет-самооценка) для участия в конкурсе	1.4	Март – июнь	
Анализ Экспертной комиссией конкурсных материалов (отчета-самооценки)	1.5	Июнь - июль	
Отбор Экспертной комиссией конкурсантов для обследования на местах	1.6	Август (до 15-го)	
Формирование графика обследования конкурсантов на местах	1.7	Август (15-20)	
		<i>2 этап</i>	
Обследование конкурсантов на местах	2.1	Август - октябрь	
Подготовка и отсылка обратных отчетов (результаты анализа отчета-самооценки и обследования на месте)	2.2	Октябрь – ноябрь	
Определение Конкурсной комиссией дипломантов и лауреатов	2.3	Октябрь	
Церемония награждения победителей	2.4	Ноябрь	

3.3 Приложение 3. Форма «Заявка на участие в конкурсе»

Регистрационный номер	
--------------------------	--

ЗАЯВКА (анкета-декларация)

на участие в конкурсе на соискание Поволжской премии в области качества «За высокое качество и конкурентоспособность продукции и услуг» в 201__ году

1. Участник

Официальное название _____

Юридический адрес _____

2. Высшее должностное лицо

Фамилия, имя, отчество _____

Должность _____

Почтовый адрес _____

Телефон, e-mail _____

3. Размер организации-участника

Общее количество работников _____

Адрес (-а) расположения подразделений организации _____

4. Контактное лицо, представитель руководства

Фамилия, имя, отчество _____

Должность _____

Почтовый адрес _____

Телефон, e-mail _____

5. Декларация

От имени организации заявляю, что мы согласны выполнять правила, установленные для участников конкурса, и будем воспринимать решение Конкурсной комиссии по присуждению премий как окончательное. Если наша организация будет выбрана для обследования на месте, мы согласны организовать обследование и содействовать его открытому и непредвзятому проведению.

Руководитель организации:

Должность

Подпись

ФИО

М.П.

« ____ » _____ 201__ г.

3.4 Приложение 4. Заполнение «Заявки на участие в конкурсе»

Вся требуемая информация должна быть напечатана.

Регистрационный номер.

Номер присваивается техническим секретарем при регистрации заявки организации на участие в конкурсе. При переписке, представлении отчетов следует ссылаться на регистрационный номер.

Пояснения к заполнению отдельных пунктов.

1. Участник

Официальное наименование организации (полностью) и юридический адрес указываются в соответствии со свидетельством о государственной регистрации организации.

2. Высшее должностное лицо

Указываются сведения о высшем должностном лице организации.

3. Размер организации-участника

Указывается количество работников на момент подачи анкеты-декларации.

Указываются адрес (-а) расположения подразделений организации.

Напоминаем конкурсантам, что вся информация не подлежит разглашению, и данные сведения требуются только для проведения экспертизы материалов.

4. Контактное лицо, представитель руководства

Указываются сведения о должностном лице, наделенном полномочиями представлять информацию об организации (включая дополнительную информацию и разъяснения) и организовывать обследование на месте.

5. Декларация

Подписанная и заверенная подлинной печатью организации анкета-декларация свидетельствует, что конкурсант согласен со всеми условиями, указанными в этом пункте анкеты.

Подпись высшего должностного лица

Подпись высшего должностного лица заявителя с указанием даты подписания заверяется печатью организации.

3.5 Приложение 5. Требования к оформлению отчета конкурсанта

Оформляется и передается в Экспертную комиссию один экземпляр отчета и электронная копия на электронном носителе.

Отчет следует печатать на одной стороне листа белой бумаги формата А 4 шрифтом Times Roman (размер 12) или шрифтом Arial (размер 11). Межстрочный интервал – одинарный.

Объем отчета (включая рисунки, графики, чертежи, таблицы и приложения) рекомендуется выполнять в зависимости от численности персонала:

- при численности работающих до 250 человек – до 40 страниц,
- при численности работающих до 5000 человек – до 75 страниц,
- при численности работающих свыше 5000 человек – до 90 страниц.

Номера и названия критериев, подкритериев и их составляющих должны соответствовать номерам и названиям, приведенным в данном Руководстве.

Страницы отчета должны быть пронумерованы (номер рекомендуется ставить внизу листа, посередине). При наличии колонтитула следует указывать в нем регистрационный номер, присвоенный Техническим секретариатом заявке организации. Наименование организации в колонтитуле не указывается.

Отчет утверждается высшим должностным лицом организации.

Гриф утверждения отчета должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ, наименования должности лица, утверждающего отчет, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения. Гриф утверждения располагают в правом верхнем углу титульного листа отчета.

3.6 Приложение 6. Форма отчета «Результаты оценки»

Регистрационный номер	
----------------------------------	--

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ

(наименование организации)

<i>Критерии</i>	<i>Максимальное число баллов</i>	<i>Баллы самооценки</i>	<i>Баллы по оценке экспертов</i>
1	2	3	4
1. Лидирующая роль руководства	100		
2. Политика и стратегия организации в области качества	80		
3. Персонал	90		
4. Партнерство и ресурсы	90		
5. Процессы, осуществляемые организацией	140		
6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг	200		
7. Удовлетворенность персонала	90		
8. Влияние организации на общество	60		
9. Результаты работы организации	150		
Итого:	1000		

Руководитель службы качества организации

Руководитель Экспертной комиссии

ЧАСТЬ II. ПОЛОЖЕНИЯ

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОВОЛЖСКОЙ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА «ЗА ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Учредителями Поволжской премии в области качества являются: Поволжский клуб качества, Поволжское отделение Российской инженерной академии, Министерство промышленности и технологий Самарской области, Поволжское отделение Российской академии проблем качества, ОАО «АвтоВАЗ».

Основной целью учреждения Поволжской премии в области качества «За высокое качество и конкурентоспособность продукции и услуг» (далее - Премия) является **выявление организаций-лидеров, стимулирование работ по повышению качества и конкурентоспособности продукции и услуг организаций Поволжского региона.**

Участие в конкурсе способствует

- привлечению внимания руководителей и специалистов организаций к вопросам обеспечения качества продукции и услуг;
- снижению затрат на производство и эксплуатацию продукции через повышение качества.
- внедрению эффективных методов управления качеством на основе международных и российских стандартов на системы менеджмента качества;
- повышению уровня жизни населения на основе решения проблем качества в социально-экономическом развитии Поволжского региона;
- расширению внутренних и внешних рынков сбыта продукции товаропроизводителей Поволжского региона.

Премия присуждается на конкурсной основе за внедрение эффективных методов управления качеством, приводящих к достижению высоких результатов в области качества продукции или услуг и повышению конкурентоспособности.

Премия устанавливается по результатам создания и внедрения эффективной системы менеджмента качества в двух категориях:

- в сфере производственной деятельности;
- в сфере услуг.

В категории «сфера услуг» устанавливаются отдельные Премии по направлениям «Системы менеджмента качества в области здравоохранения» и «Системы менеджмента качества в области образования».

Премия включает в себя Диплом лауреата и приз установленного образца.

В конкурсе на соискание Премии (далее - Конкурс) могут принимать участие организации всех отраслей и форм собственности, занимающиеся производством продукции и услуг.

Организации, претендующие на участие в Конкурсе, подают в Конкурсную комиссию заявку установленного образца.

Порядок проведения Конкурса на соискание Премии и критерии их присуждения устанавливаются и утверждаются Конкурсной комиссией по присуждению Поволжской премии в области качества.

Повторное участие организаций-лауреатов в Конкурсе допускается через три года после получения Премии.

ФОРМИРОВАНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФОНДА ПРЕМИИ

Фонд Премии формируется за счет взносов соискателей Премии и средств, добровольно перечисляемых юридическими и физическими лицами (спонсорская поддержка конкурса).

Фонд Премии расходуется в соответствии со сметой на организационно-технические мероприятия, вознаграждение техническому персоналу и экспертам, методическое обеспечение, рекламно-пропагандистские мероприятия и награждение победителей конкурса.

Размер взносов соискателей в фонд Премии определяется Конкурсной комиссией.

Средства фонда аккумулируются на счете Поволжского клуба качества как целевые средства на проведение конкурса.

Смета расходов фонда Премии и отчет о целевом использовании фонда подготавливаются Конкурсной комиссией и утверждаются общим собранием Клуба.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ И НАГРАЖДЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЕЙ КОНКУРСА

Определение победителей конкурса предусматривает четыре этапа.

На первом этапе Конкурсная комиссия регистрирует заявки на участие в конкурсе.

На втором этапе Экспертная комиссия проводит анализ опросных листов, рассматривает отчет-самооценку и отбирает участников Премии по каждой из номинаций для проведения обследования на местах.

На третьем этапе Экспертная комиссия осуществляет на местах проверки объективности данных, представленных в конкурсной документации участников Премии.

На четвертом этапе Конкурсная комиссия на основании оценок, выставленных Экспертной комиссией участникам конкурса, выносит решение о присуждении Премии.

В процессе присуждения Премии конкурсная комиссия руководствуется принципом разделения конкурсантов на группы, исходя из признака численности:

- организации с численностью работающих до 250 человек;
- организации с численностью работающих от 250 до 1000 человек;
- организации с численностью работающих от 1000 до 5000 человек;
- организации с численностью работающих свыше 5000 человек.

Победителям конкурса присуждается звание лауреата Премии. Они награждаются Дипломом лауреата и призом.

Участникам Конкурса, не ставшим лауреатами, присуждается звание дипломанта Премии с вручением Диплома дипломанта.

Положение принято на заседании ПКК 14 октября 2005 года.

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНКУРСНОЙ И ЭКСПЕРТНОЙ КОМИССИИ ПО ПРИСУЖДЕНИЮ ПОВОЛЖСКОЙ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА «ЗА ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ»

Конкурсная комиссия по присуждению Поволжской премии в области качества (далее - Конкурсная комиссия) руководит организацией и проведением конкурса.

Конкурсная комиссия формируется Советом Клуба из состава членов Клуба с привлечением представителей сторонних организаций. Состав Конкурсной комиссии утверждается на общем собрании Клуба.

Конкурсная комиссия избирает из своего состава Председателя и назначает технического секретаря.

Конкурсная комиссия назначает Председателя Экспертной комиссии по присуждению Поволжской премии в области качества (далее - Экспертная комиссия).

Председатель Экспертной комиссии формирует состав Экспертной комиссии в зависимости от объема и тематики заявок, согласует его с Конкурсной комиссией.

Конкурсная комиссия определяет размер взносов соискателей в фонд Премии на текущий год.

Конкурсная комиссия для координации работ по проведению конкурса:

- принимает и рассматривает заявки на участие в конкурсе;
- направляет в двух недельный срок со дня поступления заявки уведомление организации о получении (или неполучении) статуса участника Премии;
- подводит итоги о результатах конкурса, выносит решение о победителях конкурса и организует награждение.

Заседания Конкурсной комиссии являются правомочными при присутствии на них не менее половины состава ее членов.

Решения Конкурсной комиссии принимаются в результате тайного голосования простым большинством от числа присутствующих членов.

Решения Конкурсной комиссии оформляются протоколами.

Экспертная Комиссия

- проводит экспертизу документов участников Конкурса;
- консультирует организации по методическим вопросам подготовки конкурсной документации;
- организует проведение экспертизы материалов на местах;
- представляет Конкурсной комиссии экспертные оценки (в баллах) предприятий-участников.

Информация, содержащаяся в конкурсных материалах и полученная в ходе посещения экспертами организаций, является конфиденциальной и не может быть использована для иных целей без письменного согласия участника Конкурса.

Технический секретарь осуществляет

- организационно-техническое обеспечение деятельности Конкурсной и Экспертной комиссий;
- информационное обеспечение Конкурса;
- консультирование по организационным вопросам проведения Конкурса.

Положение принято на заседании ПКК 14 октября 2005 года.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЗНАКА ПОВОЛЖСКОЙ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА «ЗА ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Знак "Поволжская премия в области качества" - это особый символ ответственности за качество товаров и качества предоставляемых услуг, способствующий созданию высокой репутации его владельца.

Знак используется организациями-лауреатами конкурса "Поволжская премия в области качества" и дипломантами конкурса (по решению Конкурсной комиссии по присуждению Поволжской премии в области качества (далее - Конкурсная комиссия))

- для маркировки упаковки товаров, имеющих качественные характеристики и обладающих высокими потребительскими свойствами,
- для нанесения на техническую и сопроводительную документацию, на рекламные материалы о продукции или услуге.

Целью внедрения Знака является стимулирование работ по повышению качества и конкурентоспособности продукции и услуг организаций Поволжского региона, расширение внутренних и внешних рынков сбыта продукции товаропроизводителей.

РАЗРЕШЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЗНАКА

Описание Знака "Поволжская премия в области качества" представлено в приложении.

Использование Знака разрешается на основании решения Конкурсной комиссии.

Решение на использование Знака выдается Конкурсной комиссией лауреатам конкурса, в отдельных случаях дипломантам конкурса.

Решение на использование Знака регистрируется Техническим секретарем в установленном порядке с ведением реестра предприятий, использующих Знак "Поволжская премия в области качества".

ПОРЯДОК НАНЕСЕНИЯ ЗНАКА

Знак наносят непосредственно на фирменную упаковку, прилагающуюся к продукции техническую документацию, рекламные материалы о продукции или услуге, а также используют специальные технические средства, такие как ярлыки, ленты, этикетки и др.

Место нанесения Знака и его размеры устанавливает организация. Изображение Знака должно быть хорошо различимым на фоне поверхности, на которую он нанесен.

Нанесение Знака следует осуществлять любым технологическим способом, обеспечивающим четкость и сохранность изображения в течение всего установленного срока службы (годности) продукции.

Положение принято на заседании ПКК 14 октября 2005 года.