

**НАГРАДА ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА –  
ПОЧЕТНЫЙ ЗНАК  
«ЗА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ»**



**Информационно-руководящие материалы  
для участников конкурса 2018 года**

**Санкт-Петербург 2018 г.**

УТВЕРЖДЕНО:

Членами конкурсной Комиссии

Н.В. Андросенко

Г.Н. Иванова



«21» мая 2018 года.

В настоящих Информационно - руководящих материалах для участников конкурса (далее ИРМ 2018) в соответствии с Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 20.03.2014 № 173 "Об учреждении награды Правительства Санкт-Петербурга - почетного знака "За качество товаров (продукции), работ и услуг" изложен порядок проведения конкурса на соискание Награды и критерии их присуждения.

Награда - это диплом Правительства Санкт-Петербурга и приз установленного образца (далее именуется – награда), которые присуждаются ежегодно на конкурсной основе организациям за достижение значительных результатов в области качества продукции и услуг, обеспечения их безопасности, а также за внедрение высокоэффективных методов управления качеством.

Награды присуждаются по следующим номинациям в зависимости от численности работающих в организации:

Промышленные организации:

первая группа (малые предприятия) с численностью до 100 работающих;

вторая группа (средние предприятия) с численностью от 101 до 250 работающих;

третья группа (крупные предприятия) с численностью свыше 250 работающих.

Организации сферы услуг:

первая группа (малые предприятия) с численностью до 100 работающих;

вторая группа (средние предприятия) с численностью от 101 до 250 работающих;

третья группа (крупные предприятия) с численностью свыше 250 работающих.

Ежегодно присуждается не более трех наград в каждой номинации (не более одной награды в каждой подгруппе номинации).

Участникам Конкурса, занявшим первое, второе и третье места, вручаются соответственно награда и диплом за первое место, дипломы за второе и третье места.

## СО Д Е Р Ж А Н И Е

<b>1</b>	<b>МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ НАГРАДЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА – ПОЧЕТНОГО ЗНАКА «ЗА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ»</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ</b>	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИЙ-УЧАСТНИКОВ КОНКУРСА И ОБСЛЕДОВАНИЯ ИХ НА МЕСТАХ</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА</b>	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А</b>	<b>22</b>
<b>9</b>	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Б</b>	<b>26</b>
<b>10</b>	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ В</b>	<b>29</b>
<b>11</b>	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Г</b>	<b>30</b>
<b>12</b>	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Д</b>	<b>38</b>

## 1. МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ НАГРАДЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА – ПОЧЕТНЫЙ ЗНАК «ЗА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ»

Награда Правительства Санкт-Петербурга – почетный знак «За качество товаров (продукции), работ и услуг» (далее – Конкурс) учреждена Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 20.03.2014 № 173 в соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 27.12.1995 № 156-27 «Об учреждении премий, стипендий, наград в Санкт-Петербурге» в целях стимулирования организаций, зарегистрированных и осуществляющих хозяйственную деятельность на территории Санкт-Петербурга, к улучшению качества товаров (продукции), работ и услуг, внедрению эффективных методов менеджмента качества организации.

Награда является формой признания особых заслуг организаций Санкт-Петербурга за достижение высокого качества товаров (продукции), выполнения работ и (или) оказания услуг, обеспечение их безопасности, внедрение высокоэффективных методов менеджмента качества организации.

Ежегодный Конкурс, оценочные критерии которого гармонизированы с моделью премии Правительства Российской Федерации, является современным инструментом целенаправленного инновационного развития, совершенствования деятельности и повышения конкурентоспособности.

В основу конкурса положена самооценка деятельности организации на соответствие критериям модели награды, в которую заложены следующие принципы:

**МОДЕЛЬ НАГРАДЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА – ПОЧЕТНОГО ЗНАКА «ЗА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ»** (гармонизирована с моделью премии Правительства Российской Федерации в области качества)

представлена на рис. 1



На рис. 1 приведена модель с указанием максимального количества баллов, которое может быть получено организацией по каждому критерию, и какой процент это составляет от общей суммы баллов.

### Критерий 1. Лидирующая роль руководства

Содержание критерия:

Критерий должен содержать описание каким образом руководители организации всех уровней определяют ее предназначение, вырабатывают стратегию развития и способствуют их реализации; как они формируют ценности, необходимые для достижения долгосрочного успеха, 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 для оценки:

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

- определяют предназначение (миссию) организации, стратегическую цель (видения будущего) и формируют культуру организации;
- формируют и поддерживают ценности организации и на личных примерах демонстрируют добросовестность, социальную ответственность и этическое поведение, как внутри, так и вне организации;
- создают атмосферу сотрудничества в организации, анализируют и повышают результативность деятельности каждого руководителя.

**1б.\*<sup>1</sup>** Участие руководителей в деятельности, обеспечивающей разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента организации, а именно:

- разрабатывают и улучшают систему менеджмента организации, включая оценку результатов с целью совершенствования деятельности и получения устойчивых выгод для заинтересованных сторон;
- обеспечивают разработку и внедрение процессов эффективного руководства организацией;
- обеспечивают совершенствование структуры организации в целях реализации политики (в том числе в области качества, охраны труда, бережливого производства и т.д.) и стратегии;
- обеспечивают оценку, анализ сбалансированных результатов деятельности;
- обеспечивают прозрачность и ответственность своей деятельности перед заинтересованными сторонами и обществом;
- обеспечивают идентификацию рисков заинтересованных сторон во всех процессах организации и управление ими;
- выявляют неиспользованные возможности организации и обеспечивают их реализацию.

**1в.** Участие руководителей в работе с потребителями, партнерами и другими внешними заинтересованными сторонами, а именно:

- выделяют различные группы внешних заинтересованных сторон и разрабатывают подходы, позволяющие понимать, предугадывать и отвечать на их потребности и ожидания;
- устанавливают взаимоотношения партнерства и участвуют в них;
- организуют совместную с партнерами инновационную деятельность и участвуют в ней;
- признают вклад в развитие организации отдельных лиц и групп, представляющих заинтересованные стороны;
- обеспечивают прозрачную отчетность для ключевых заинтересованных сторон в соответствии с их ожиданиями;
- используют инновации для улучшения репутации и имиджа своей организации, а также для привлечения новых потребителей, партнеров и талантливых людей;
- устанавливают общие ценности, ответственность, этические нормы, культуру доверия и открытости при взаимодействии с заинтересованными сторонами;
- поощряют заинтересованные стороны и участвуют сами в мероприятиях, способствующих развитию общества в целом.

**1г.\*** Мотивация, поддержка и поощрение руководителями персонала организации, а именно:

- способствуют распространению культуры, поддерживающей генерирование и развитие новых идей и новых способов мышления с целью стимулирования инновационного и организационного развития;
- лично участвуют в разъяснении персоналу предназначения организации, ее стратегической цели, а также ценностей, политики и стратегии, планов, целей и целевых показателей качества;
- оказывают поддержку персоналу на всех уровнях организации в реализации и достижении планов, целей и задач, одобряя усилия работников своевременно и подходящим образом;
- содействуют и поощряют равные возможности и разнообразие в деятельности по совершенствованию;
- вдохновляют людей и формируют культуру вовлеченности, принадлежности, ответственности, используя весь свой опыт и способности;
- признают, что устойчивое развитие организации зависит от способности руководителей к быстрому обучению и быстрому реагированию в случае необходимости и демонстрируют это на личных примерах.

**1д.** Определение и поддержка руководителями инноваций и перемен в организации а именно:

- понимают внутренние и внешние побудительные причины перемен в организации;
- определяют перемены, которые необходимо осуществить внутри организации, а также во внешних взаимоотношениях;

---

<sup>1</sup> Здесь и далее знак \* означает, что данная составляющая критерия **не применяется** для оценки организаций с численностью работающих не более 250 человек.

- планируют и поддерживают изменения, включая обеспечение необходимыми ресурсами и используя менеджмент проектов и целенаправленные улучшения процессов;
- руководят реализацией всех программ изменений, содержащихся в «портфеле» организации, и осуществляют менеджмент связанных с ними рисков;
- обеспечивают реализацию изменений с учетом влияния на заинтересованные стороны;
- разъясняют осуществляемые перемены и побудившие их причины работникам и другим заинтересованным сторонам;
- лично возглавляют или курируют проекты, направленные на решение ключевых проблем или стратегических задач;
- оказывают поддержку и помощь персоналу при осуществлении перемен;
- сбалансировано учитывают экономические интересы организации, интересы людей и окружающей среды в целом.

## **Критерий 2. Политика и стратегия организации в области качества**

Содержание критерия:

Критерий должен содержать описание каким образом 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 направления деятельности, по которым должна быть представлена информация для оценки:

**2а.** Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии, а именно каким образом организация:

- собирает сведения о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон и использует их в качестве исходных данных для анализа и развития своей стратегии и политик;
- определяет, понимает и прогнозирует развитие ситуации во внешнем окружении организации и определяет возможные сценарии будущего развития организации;
- определяет, анализирует и понимает внешние показатели, относящиеся к экономическим, рыночным и общественным тенденциям, которые могут повлиять на деятельность организации;
- понимает и прогнозирует воздействие изменений в краткосрочной и долгосрочной перспективе на соответствующие политические, законодательные и другие обязательные требования;
- определяет, понимает и прогнозирует возможности и угрозы на основе обратной связи от заинтересованных сторон и другой внешней информации, и анализа.

**2б.\*** Использование информации, полученной в результате измерений, исследований, познавательной и творческой деятельности, для разработки политики и стратегии, а именно каким образом организация:

- анализирует тенденции в своей деятельности, компетентность и результаты для понимания существующих и потенциальных возможностей;
- анализируют информацию, касающуюся компетентности и возможностей существующих и потенциальных партнеров, для понимания, каким образом можно увеличить возможности организации;
- анализирует информацию о новых технологиях и бизнес-моделях, прогнозируя их влияние на деятельность организации;
- сравнивают показатели своей деятельности с соответствующими достижениями других организаций для понимания своих сильных сторон и областей для улучшения;
- анализируют результаты участия организации в конкурсах, например, в конкурсе «100 лучших товаров России», в конкурсе на знак качества Союза потребителей Российской Федерации «Лучшее в России».

**2в.** Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии, а именно каким образом организация:– разрабатывает, анализирует и актуализирует стратегию и политики организации, которые соответствуют предназначению, стратегической цели организации и принципам всеобщего менеджмента качества;

- определяет ключевые показатели, необходимые для достижения стратегических целей и оценки реализации стратегии;
- определяет преимущества в конкурентной борьбе в настоящее время и в будущем и наиболее важные факторы успеха;
- использует свои основные конкурентные преимущества для повышения удовлетворенности всех заинтересованных сторон;
- применяет эффективные методы управления рисками, определенными при планировании сценариев развития;

- определяет основные потребности и возможности в формировании партнерских отношений и объединений в целях реализации политики и стратегии;
- согласовывает политику и стратегию организации с политикой и стратегией партнеров и объединений; – применяет принципы экономической, социальной и экологической устойчивости в рамках своей стратегии.

**2г.**Развертывание и доведение политики и стратегии в рамках структуры ключевых процессов, а именно каким образом организация:

- формирует комплекс ключевых процессов и организационную структуру, необходимые для реализации стратегии организации и поддерживающих ее политик;
- разъясняет стратегию организации и поддерживающие ее политики заинтересованным сторонам и оценивает их осведомленность о политике и стратегии организации;
- ставит понятные цели и задачи, основанные на понимании рынка и возможностей организации, и поддерживаемые необходимыми политиками и ресурсами;
- устанавливает индивидуальные и групповые цели в соответствии со стратегическими целями организации и создает условия для максимального вклада каждого в деятельность организации;
- определяет приоритеты, согласовывает, развертывает и разъясняет планы, цели и целевые показатели, а также отслеживает результаты;
- создают механизм отчетности, позволяющий объективно оценить прогресс в деятельности организации.

### **Критерий 3. Персонал**

Содержание критерия:

Критерий должен содержать описание каким образом 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,обеспечение и улучшение работы с персоналом, а именно каким образом организация:

- разрабатывает и согласовывает политику и планы в области управления персоналом со своей стратегией, организационной структурой, новыми технологиями и ключевыми процессами;
- вовлекает персонал и его представителей в деятельность, связанную с разработкой и анализом стратегии, политик и планов в области управления персоналом, применяя творческие и инновационные подходы;
- осуществляет управление наймом персонала, планирование карьеры и продвижение по службе;
- обеспечивает справедливость во всех вопросах найма и занятости персонала, пропагандируя этот подход в организации;
- использует обследование и другие формы обратной связи с персоналом для совершенствования политики, стратегии и планов в отношении персонала;
- применяет инновационные методы для улучшения работы с персоналом.

**3б.**\*Определение ,развитие и поддержка знаний и компетентности персонала, а именно каким образом организация:

- понимает, какие навыки и компетенции персонала требуются для достижения предназначения организации, стратегии развития и стратегических целей;
- обеспечивает, чтобы планы по обучению и развитию персонала помогали работникам соответствовать настоящим и будущим потребностям организации;
- выстраивает личные и групповые цели в соответствии со стратегическими целями организации, анализируя и актуализируя их в соответствующие периоды времени;
- оценивает работу персонала и помогают ему совершенствовать свою деятельность и внутреннее взаимодействие;
- обеспечивает, чтобы их работники имели необходимые знания, навыки и способности, в том числе прошли соответствующую подготовку (по работе с системами менеджмента, в области бережливого производства и т.д.). Обладали информацией и полномочиями для максимального увеличения своего вклада в работу организации;
- на основе эффективно разработанных планов привлекает, развивает и удерживает работников, труд которых необходим для удовлетворения потребностей организации;

– развивает навыки и компетенции персонала для обеспечения его будущей мобильности и возможности трудоустройства.

**Зв.\***Вовлечение персонала в деятельность по претворению в жизнь политики и стратегии организации и наделение его полномочиями, а именно каким образом организация:

- создает культурную среду, в которой развиваются и ценятся преданность людей общему делу, их навыки, таланты и креативность;
- осуществляет мотивацию и поддержку участия отдельных лиц и групп в деятельности по совершенствованию;
- организует конференции, торжественные церемонии и реализуют другие общие проекты с целью вовлечения в деятельность по совершенствованию всего персонала;
- предоставляет персоналу возможности, стимулирующие его вовлеченность и поддерживающие инновационное и творческое отношение к работе;
- вовлекает персонал в анализ и улучшение результативности и эффективности процессов на постоянной основе;
- поощряет действия персонала по укреплению имиджа и репутации организации;
- вдохновляет персонал участвовать в деятельности, приносящей пользу всему обществу.

**Зг.** Общение персонала в организации, а именно каким образом:

- определяются потребности и ожидания персонала в обмене информацией;
- разрабатывается политика, стратегия, планы и каналы обмена информацией на основе выявленных потребностей и ожиданий;
- разрабатываются и внедряются подходы, в соответствии с которыми общение эффективно осуществляется сверху вниз, снизу вверх и по горизонтали;
- делаются возможными и поощряется обмен и распространение информации, знаний и опыта лучшей работы, обеспечивая осуществление диалога на всех уровнях организации.

**Зд.\***Поощрение персонала и забота о нем, а именно каким образом в организации:

- согласовывают с политикой и стратегией условия найма, включая оплату труда и перераспределение персонала, в том числе при сокращении штатов;
- способствуют и обеспечивают вовлеченность и наделение персонала полномочиями в рамках рассматриваемых подходов;
- содействуют осведомленности персонала и вовлечению его в деятельность по охране здоровья, обеспечению безопасности, защите окружающей среды и ответственному отношению к потребностям общества;
- устанавливают уровни поддержки, например в области пенсионного обеспечения, охраны здоровья, заботы о детях и т.д. в соответствии с требованиями законодательства и сверх этого;
- признают и принимают во внимание многообразие и различие культур в целях содействия социальной и культурной деятельности персонала;
- выделяют ресурсы, предоставляют удобства и услуги в соответствии с требованиями законодательства и сверх этого;
- обеспечивают безопасную и здоровую рабочую среду и новые формы работы для сбалансированного учета интересов работы и жизни персонала;
- содействуют распространению культуры взаимной поддержки, признания и содействия между работниками и между группами;
- уважают и принимают разнообразие культурных традиций своего персонала, различных обществ и рынков, интересам которых служит организация.

#### **Критерий 4. Партнерство и ресурсы**

Содержание критерия:

Критерий должен содержать описание каким образом организация планирует внутренние ресурсы и свои взаимоотношения с партнерами в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также эффективной реализации своих процессов.

Составляющие критерия:

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

**4а.**Партнеры и поставщики, а именно каким образом в организации:

- определяют ключевых партнеров и поставщиков, соответствующих предназначению (миссии) и стратегии, а также стратегические возможности партнерства;



- устанавливают долгосрочные отношения с партнерами и поставщиками, основанные на взаимном доверии, уважении и открытости (проведение совместных мероприятий, регулярный обмен опытом и знаниями, реализация совместных проектов);
- создают на основе партнерства большую ценность для заинтересованных сторон (в том числе с помощью сокращения потерь в цепочке поставок);
- обеспечивают за счет партнерства дополнительные преимущества для заинтересованных сторон посредством сотрудничества, компетентности, взаимодействия и неразрывной цепочки процессов (в том числе развитие систем менеджмента качества, бережливого производства и т.д.);
- работают совместно с партнерами для достижения взаимной выгоды, поддерживая друг друга посредством компетентности, ресурсов и знаний для достижения совместных целей.

**4б. Финансовые ресурсы, а именно каким образом в организации:**

- разрабатывают и внедряют финансовые стратегии, политики и процессы для реализации общей стратегии организации;
- создают систему финансового планирования, контроля, отчетности и анализа процессов для оптимизации ресурсов и их эффективного использования;
- создают и внедряют процессы финансового менеджмента на всех соответствующих уровнях организации;
- оценивают, выбирают и утверждают инвестирование или изъятие материальных и нематериальных активов, учитывая их долгосрочные экономические, социальные и экологические эффекты;
- обеспечивают разработку и внедрение методов управления рисками по отношению к финансовым ресурсам на всех уровнях организации;
- обеспечивают равновесие между достижением долгосрочных целей и краткосрочными циклами финансового планирования.

**4в. Инфраструктура и материальные ресурсы, а именно каким образом в организации:**

- обеспечивают наличие необходимой инфраструктуры, для осуществления выпуска качественной продукции и свидетельствующей о внедренных инструментах управления (применение инструментов бережливого производства и т.д.);
- разрабатывают и внедряют стратегию и поддерживающие политики по управлению зданиями, оборудованием и материалами, направленные на реализацию общей стратегии организации;
- оптимизируют использование и эффективно управляют процессами, связанными с жизненным циклом и физической безопасностью своих материальных активов, включая здания, оборудование и материалы;
- активно управляют воздействием своей деятельности на здоровье и безопасность общества и на окружающую среду;
- оптимизируют потребление различных видов энергии;
- измеряют любые неблагоприятные последствия деятельности организации для общества и своего персонала и управляют ими;
- минимизируют свое локальное и глобальное негативное воздействие на окружающую среду, включая постановку актуальных целей, отвечающих или превосходящих законодательные требования стандартов; – эффективно используют экономические, экологические и социальные стандарты в своей сфере деятельности.

**4г.\* Технологии, а именно каким образом в организации:**

- разрабатывают стратегию и поддерживающие политики управления технологиями, которыми располагает организация, обеспечивая реализацию общей стратегии организации;
- применяют технологии обеспечения и улучшения эффективной работы организации, включая применение информационных технологий;
- управляют своим «портфелем» технологий, включая совершенствование действующей и замену устаревшей технологии;
- вовлекают персонал и другие заинтересованные стороны в разработку и освоение новых технологий для максимального увеличения создаваемых выгод и пользы;
- идентифицируют и оценивают альтернативные и новые технологии с точки зрения их влияния на работу организации и на окружающую среду;
- применяют технологию для поддержки инновационной деятельности и творческого подхода.

**4д.\* Информация и знания, а именно каким образом в организации:**

- разрабатывают стратегию и поддерживающие политики по управлению информацией и знаниями для реализации общей стратегии организации;
- осуществляют сбор и структурирование информации и знаний и управление ими в целях реализации политики и стратегии;

- обеспечивают внутренним и внешним пользователям надлежащий доступ к соответствующей информации и знаниям, одновременно обеспечивая защиту информации и интеллектуальной собственности организации;
- используют информационные технологии для поддержки управления внутренними связями, информацией и знаниями;
- обеспечивают достоверность, целостность, сохранность и защиту информации и совершенствование этой деятельности;
- культивируют, развивают и защищают уникальную интеллектуальную собственность для создания большей ценности для потребителя;
- применяют данные и информацию по текущей работе и характеристикам процессов для определения возможностей для инноваций;
- обеспечивают, чтобы их руководителям предоставлялась точная и исчерпывающая информация для принятия своевременных решений.

#### **Критерий 5. Процессы, продукция и услуги**

Содержание критерия:

Критерий должен содержать описание каким образом организация разрабатывает, управляет и улучшает процессы, продукцию и услуги для создания возрастающей ценности для 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, а именно каким образом в организации:

- осуществляют проектирование (разработку) процессов организации, включая ключевые процессы, необходимые для реализации политики и стратегии;
- применяют соответствующие подходы для эффективного менеджмента и улучшения процессов, включая процессы, распространяющиеся за границы организации;
- определяют владельцев процессов и их роль и ответственность, касающиеся разработки, поддержания и улучшения ключевых процессов;
- определяют наиболее значимые показатели, характеризующие функционирование ключевых процессов (ясно привязанные к стратегическим целям), и выходные параметры, контрольные показатели результативности и эффективности;
- используют для менеджмента процессов системы стандартов, такие, например, как стандарты на системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, системы энергетического менеджмента, системы охраны и безопасности труда, бережливого производства и др.;
- определяют ключевые потоки создания ценности, с указанием (если применимо): времени цикла, исполнителей, времени операций, добавляющих и не добавляющих ценности, затраты и др.;
- оценивают применительно к процессам влияние и добавленную ценность инноваций и улучшений, используют данные о текущем состоянии процессов и результаты изучения лучшего опыта для введения улучшений.

**5б.** Проектирование и разработка продукции и услуг на основе ожиданий потребителей, а именно каким образом в организации:

- используют исследования рынка, информацию по потребителям и другие формы обратной связи с тем, чтобы предугадать и определить улучшения, направленные на увеличение ассортимента своей продукции и услуг;
- вовлекают персонал, потребителей, партнеров и поставщиков в разработку новой и инновационной продукции (услуг) как для имеющихся, так и для потенциальных потребительских групп;
- понимают и предугадывают воздействие и потенциал новых технологий применительно к продукции и услугам;
- учитывают любое влияние на протяжении жизненного цикла продукта или услуги на экономическую, социальную и экологическую стабильность.

**5в.** Продвижение продукции и услуг на рынок, а именно каким образом в организации:

- внедряют бизнес-модель посредством определения ценности предложения, определения конкурентных преимуществ, позиционирования, определения целевых потребительских групп и каналов распространения;
- разрабатывают стратегии в области маркетинга для результативного продвижения своей продукции и услуг до целевых групп потребителей и пользователей;

– преобразуют потребности, ожидания и потенциальные требования в привлекательные предложения, создающие ценность для настоящих и потенциальных потребителей.

**5г.** Производство, поставка и последующее обслуживание продукции и услуг, а именно каким образом в организации:

- производят и доставляют продукцию и услуги, для того, чтобы удовлетворить или превзойти потребности и ожидания потребителей, в соответствии с ценовым предложением;
- управляют производством продукции и услуги, например, с помощью внедрения инструментов бережливого производства (стандартизация работ, организация рабочего пространства, картирование потока создания ценности, визуализация, быстрая переналадка, защита от непреднамеренных ошибок, канбан, всеобщее обслуживание оборудования);
- управляют продукцией и услугами на протяжении их полного жизненного цикла, включая при возможности их повторное использование, рассматривая любое воздействие на здоровье и безопасность общества и на окружающую среду;
- сравнивают результаты своей работы по доставке продукции и услуг с соответствующими показателями других компаний и понимают свои сильные стороны для того, чтобы максимально увеличить ценность, создаваемую для потребителей;
- вовлекают своих работников, потребителей, партнеров и поставщиков в оптимизацию цепочки создания ценности, повышение ее эффективности и результативности.

**5д.\*** Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями, а именно каким образом в организации:

- определяют и удовлетворяют требования потребителей к обеспечению повседневных контактов;
- устанавливают и поддерживают диалог с потребителями, основанный на открытости, прозрачности и доверии;
- осуществляют постоянный мониторинг и анализируют опыт и восприятия потребителей и реагируют быстро и эффективно на любую обратную связь;
- используют данные регулярных обследований и других форм сбора структурированной информации, а также данных, получаемых в ходе повседневных контактов с потребителями, в целях определения и повышения уровня их удовлетворенности;
- дают рекомендации потребителям, касающиеся ответственного использования продукции и услуг.

#### **Критерий 6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг**

Содержание критерия:

Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения потребностей и ожиданий внешних потребителей.

Составляющие критерия:

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

**6а.** 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).

В зависимости от сферы деятельности организации данная информация может содержать показатели восприятия, характеризующие:

общий имидж организации:

- доступность,
- наличие каналов связи,
- прозрачность,
- гибкость,
- 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.

В зависимости от сферы деятельности организации данная информация может содержать внутренние показатели, характеризующие:

общий имидж организации:

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

СМИ; продукцию и услуги:

- конкурентоспособность,
- дефекты, ошибки, забракованную потребителем продукцию,
- 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 потребностей и ожиданий 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.).

В зависимости от сферы деятельности организации данная информация может содержать показатели восприятия, характеризующие:

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,
- рабочую обстановку;

социальные вопросы:

- равные возможности,
- 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.

#### **76. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала.**

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

В зависимости от сферы деятельности организации данная информация может включать показатели, характеризующие:

достижения:

- требования к компетентности в сравнении с имеющейся компетентностью,
- производительность,
- успешность профессиональной подготовки и развития для достижения поставленных целей,

– внешние премии и признание;

мотивацию и вовлечение персонала:

- участие в группах по улучшению,
- измеряемые 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,
- 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 потребностей и ожиданий 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).

В зависимости от сферы деятельности организации данная информация может содержать показатели восприятия, характеризующие:

ее деятельность как члена общества:

- информационная открытость по отношению к обществу,
- предоставление равных возможностей при взаимодействии с организацией,
- воздействие на местную и национальную экономику,
- взаимоотношения с органами власти,
- этическое поведение,
- репутация как работодателя;

участие в жизни общества:

- участие в системе образования и обучения,
- взаимодействие с местными органами власти по соответствующим видам деятельности,
- поддержка здравоохранения и социального обеспечения,
- поддержка спорта и организация досуга,
- участие в благотворительности и общественных работах;
- 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»;
- 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,
- анализ цепочки поставок,
- оценка экологической чистоты работы, продукции и услуг в течение всего жизненного цикла;

ответственность о деятельности по сохранению ресурсов и экономии:

- выбор вида транспорта,
- экологическое воздействие,
- сокращение отходов и их уничтожение,
- экономия 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.

В зависимости от сферы деятельности организации данная информация может содержать внутренние показатели, характеризующие области оценки, названные в составляющей 8а, а также следующие: воздействие на уровень занятости; взаимодействие с органами власти по таким вопросам как:

- сертификация,
- импорт и экспорт,
- планирование,
- разрешение на выпуск продукции;
- учет интересов общества;
- обмен информацией о практике хорошей работы как социально ответственной организации, практике аудита и отчетности перед обществом.

**Критерий 9. Результаты работы организации**

Содержание критерия:

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

Составляющие критерия:

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

**9а. Финансовые показатели работы организации;**

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

Наиболее важные (ключевые) показатели финансовых результатов, в том числе: показатели рентабельности:

- реализованной продукции,
- основной деятельности,
- активов,
- инвестиций,
- производственных фондов;

показатели прибыли:

- прибыль от реализации,
- прибыль от финансово-хозяйственной деятельности,
- чистая прибыль;

показатели финансового состояния:

- финансовая устойчивость,
- ликвидность,
- оборачиваемость оборотного капитала,
- оценка возможного банкротства (коэффициент восстановления платежеспособности и др.);
- выполнение бюджета.

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. В частности, могут оцениваться следующие показатели:

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,
- результаты оценки продукции на российский Знак качества,
- результаты независимых исследований продукции,
- уровень дефектности,
- добровольная сертификация, в том числе сертификация систем менеджмента;

процессы:

- внедрение новых процессов и технологий и их результаты (бережливое производство и т.д.),
- улучшения в процессах,
- время выполнения процессов,
- завершенность,
- 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.

## **2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ**

В качестве участников Конкурса выступают организации, зарегистрированные и осуществляющие хозяйственную деятельность на территории Санкт-Петербурга, независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие производство товаров (продукции), выполнение работ и (или) оказание услуг (далее - участники Конкурса).

Участники Конкурса, занимающиеся производством оружия, военной и специальной техники, представляют на конкурс продукцию гражданского назначения.

Не могут участвовать в Конкурсе организации, в отношении которых в установленном порядке осуществляются процедуры, предусмотренные законодательством Российской Федерации о несостоятельности (банкротстве).

Участник Конкурса имеет право подать на Конкурс не более одной заявки.

Не допускается подача заявки участником Конкурса более чем на одну номинацию.

Результаты работы организаций в области качества продукции и услуг, отражаемые в представляемых на конкурс материалах, принимаются к рассмотрению при условии, что они были получены не менее чем за год до объявления конкурса.

## **3. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА**

20 марта	Размещение информации о конкурсе на официальном портале Администрации СПб
По 23 апреля	Представление организациями заявок на участие в конкурсе
По 17 июля	Предоставление организациями – конкурсантами материалов для участия в Конкурсе
До 15 августа	Заочная оценка материалов, предоставленных организациями – конкурсантами
До 12 сентября	Обследование организаций – конкурсантов на местах
Ноябрь	Церемония награждения лауреатов и дипломантов конкурса

Конкурс считается открытым после размещения информации о Конкурсе в разделе Комитета по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга (далее - Комитет) на официальном портале Администрации Санкт-Петербурга в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: [http://gov.spb.ru/gov/otrasl/c\\_industrial/](http://gov.spb.ru/gov/otrasl/c_industrial/).

3.1. Награда присуждается Правительством Санкт-Петербурга на основании решения комиссии по награде Правительства Санкт-Петербурга - почетного знака "За качество товаров (продукции), работ и услуг" (далее - Комиссия). Решение принимается по итогам Конкурса путем определения лучших организаций из числа участников Конкурса на основе проведения балльной оценки конкурсной документации по критериям присуждения награды и обследования их на местах.



Критериями присуждения награды являются результаты, достигнутые участником Конкурса в области качества, а также способы их достижения.

3.2. Награды присуждаются по следующим номинациям в зависимости от численности работающих в организации:

Промышленные организации:

первая группа (малые предприятия) с численностью до 100 работающих;

вторая группа (средние предприятия) с численностью от 101 до 250 работающих;

третья группа (крупные предприятия) с численностью свыше 250 работающих.

Организации сферы услуг:

первая группа (малые предприятия) с численностью до 100 работающих;

вторая группа (средние предприятия) с численностью от 101 до 250 работающих;

третья группа (крупные предприятия) с численностью свыше 250 работающих.

Ежегодно присуждается не более трех наград в каждой номинации (не более одной награды в каждой подгруппе номинации).

Участникам Конкурса, занявшим первое, второе и третье места, вручаются соответственно награда и диплом за первое место, дипломы за второе и третье места.

3.3. Организационно-техническое обеспечение проведения Конкурса и деятельности Комиссии осуществляется Комитетом.

В целях организационно-технического обеспечения проведения Конкурса и деятельности Комиссии Комитет имеет право привлекать экспертов и специалистов.  
(абзац введен Распоряжением Комитета по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга от 15.09.2016 № 211-р)

3.4. Результаты деятельности участников Конкурса, изложенные в представленной конкурсной документации, принимаются к рассмотрению при условии, что они были получены не менее чем за год до объявления Конкурса.

3.5. Информация, содержащаяся в конкурсной документации и полученная в ходе обследования участников Конкурса на местах, является конфиденциальной и может быть использована для иных целей только с письменного согласия участников Конкурса.

3.6. Участник Конкурса обязан незамедлительно поставить в известность ответственного секретаря Комиссии обо всех изменениях, связанных со статусом организации как юридического лица (например, изменение наименования и/или адреса, ликвидация, преобразование в филиал другого юридического лица и пр.).

3.7. Конкурс считается несостоявшимся, если число организаций, получивших статус участника Конкурса, составляет менее девяти в каждой номинации.

Извещение об отмене Конкурса публикуется не позднее пяти дней после завершения приема конкурсной документации в разделе Комитета на официальном портале Администрации Санкт-Петербурга в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: [http://gov.spb.ru/gov/otrasl/c\\_industrial/](http://gov.spb.ru/gov/otrasl/c_industrial/).

#### **4. ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ**

Организации, желающие принять участие в Конкурсе 2018 года направляют в Комитет по адресу: 190000, Санкт-Петербург, Вознесенский пр., дом 16, комн. 103:

- Заявку на участие в Конкурсе;

Прошитые и заверенные подписью руководителя и оттиском печати организации (при ее наличии) также прикладываются копии следующих документов:

- Устава (Положения) организации;
- свидетельства о государственной регистрации юридического лица в Едином государственном реестре юридических лиц;
- свидетельства о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- банковские реквизиты организации.

Форма заявки, указания по ее заполнению и образец сопроводительного письма приведены в приложении А.

**Срок подачи заявки на участие в Конкурсе по 23 апреля 2018 года.**

Заявки, пришедшие после указанной даты не принимаются.

Комиссия в течение десяти рабочих дней со дня получения заявок рассматривает их, производит оценку заявок на соответствие требованиям и в случае их соответствия установленным требованиям направляет участнику Конкурса уведомление Комиссии о получении статуса участника Конкурса (далее - уведомление).

## **5. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ КОНКУРСНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ**

Организации, получившие уведомление о получении статуса участника Конкурса, представляют в Комиссию по адресу: 190000, Санкт-Петербург, Вознесенский пр., дом 16, комн. 103, в срок **по 17 июля 2018 года (включительно)** следующую конкурсную документацию:

- анкету-декларацию;
- перечень мест расположения структурных подразделений участника Конкурса в случае, если подразделения расположены по разным адресам;
- отчет, содержащий произведенную участником Конкурса оценку уровня работы организации для достижения конкретных результатов в области качества товаров (продукции), выполненных работ и оказания услуг.

Конкурсная документация представляется участником Конкурса в бумажном виде и электронном виде в формате MS WORD на электронном носителе информации с сопроводительным письмом. Формы для заполнения находятся в приложении Б

Конкурсная документация, представленная после окончания срока ее приема, не принимается и не рассматривается.

Участник Конкурса обязан поставить в известность Ответственного секретаря Комиссии обо всех изменениях, связанных со статусом организации как юридического лица.

**Требования к содержанию отчета, предоставляемого организацией участником Конкурса.**

- Отчет участника Конкурса, должен включать в себя:
  - содержание (с указанием каждой составляющей каждого критерия);
  - структурную схему организации;
  - краткую характеристику организации-конкурсанта;
  - перечень мест расположения подразделений (в случае, если они расположены по разным адресам) – приложение В;
  - описание деятельности организации и результатов этой деятельности по всем 9 критериям и их 32 составляющим; в соответствии с разделом 1 данного Руководства.
- В краткой характеристике объемом не более трех машинописных страниц должны рассматриваться основные факторы деловой активности, которые будут учитываться при оценке участника Конкурса. Характеристика должна содержать:
  - дату регистрации организации;
  - численность работающих;
  - основные этапы организационного развития;

- форму собственности;
- основные виды продукции (услуг);
- основные требования к качеству продукции (услуг);
- категории основных рынков (местный, региональный, национальный или международный);
- характеристику основных потребителей (покупатели, другие компании, правительство);
- прочие сведения, представляющие важность для участника Конкурса;
- почтовый адрес организации;
- интернет-сайт организации.

В отчете раскрывается содержание деятельности организации и достигнутые результаты по каждой составляющей каждого критерия по порядку (1а, 1б и т.д.).

Информация должна быть сжатой, и содержать фактический материал, подтверждающий положения отчета.

Требования к оформлению отчета приведены в приложении Г.

Отчеты, не отвечающие требованиям настоящего раздела и приложения Г, к рассмотрению не принимаются.

Для критериев, характеризующих возможности организации, информация в отчете должна содержать три элемента:

а) формы и методы работы с обоснованием их применения в рамках деятельности, которую характеризует критерий, и показать их согласованность (интегрированность) с другими подходами. Этот элемент будет рассматриваться экспертами как совершенство подхода.

б) системного и полного применения в рамках организации этих форм и методов: в «вертикальном» разрезе – по уровням управления, в «горизонтальном» – по подразделениям и областям деятельности организации. Этот элемент будет рассматриваться экспертами как развертывание подхода.

в) описание, как организация осуществляет инновации и перемены для улучшения своей деятельности на основе измерений, изучения лучшей практики и творчества персонала. Этот элемент будет рассматриваться экспертами как оценка и улучшение подхода.

Для критериев, характеризующих результаты, информация должна содержать следующие данные:

а) данные о полноте охвата приведенными ключевыми показателями различных направлений деятельности организации.

Этот элемент рассматривается экспертами как полнота и представительность.

б) показатели, которыми организация оценивает свои результаты, и тенденции изменения этих показателей (желательно за последние три-пять лет). Тенденции изменения фактически достигнутых показателей следует представить в сопоставлении с планировавшимися.

Приводятся сравнения показателей организации с аналогичными показателями других организаций, конкурентов, лучших известных организаций.

Этот элемент будет рассматриваться экспертами как достижения.

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

Данные о финансовых результатах представляются в относительных единицах, в целях сохранения конфиденциальности информации.

Отчет участника конкурса следует печатать на одной стороне листа белой бумаги формата А4 шрифтом Times New Roman (размер 12) или шрифтом Arial (размер 11). Межстрочный интервал – одинарный.

Отчет (включая рисунки, графики, чертежи, таблицы, фотографии и приложения) не должен превышать для организаций с численностью работающих:

- не более 250 человек – 45 страниц;
- не более 5000 человек - 85 страниц;
- свыше 5000 человек - 100 страниц.

Страницы отчета должны быть пронумерованы (нумерация - сквозная).

Расшифровка специальных сокращений, терминов и символов, а также аббревиатур подразделений организаций, используемых в тексте отчета, представляются в приложении.

В правом верхнем углу титульного листа или обложки отчета укажите регистрационный номер заявки.

На титульных листах всех экземпляров представляемого отчета проставляются их номера (№ 1, № 2 и т.д.).

Все экземпляры отчета должны быть утверждены руководителем организации-участника конкурса и заверены оттиском печати организации.

Применение объемных тяжелых переплетов, а также помещение каждого листа отчета в полиэтиленовое покрытие (карман) не рекомендуется. Рекомендуется брошюровать отчет с использованием пластиковой гребенки.

Отчет участника конкурса представляется в бумажном виде и в электронном виде в формате MS WORD на электронном носителе информации.

Отчеты, подготовленные с нарушением вышеперечисленных требований, включая превышение объема отчета, и требований раздела 2 настоящих материалов, к рассмотрению Комиссии не принимаются, о чем участник конкурса уведомляется в 10-ти дневный срок с момента получения отчета или в момент сдачи отчета непосредственно в Комиссию.

Информация, содержащаяся в конкурсной документации и полученная в ходе обследования участников Конкурса на местах, является конфиденциальной и может быть использована для иных целей только с письменного согласия участников Конкурса.

Участник Конкурса обязан незамедлительно поставить в известность ответственного секретаря Комиссии обо всех изменениях, связанных со статусом организации как юридического лица (например, изменение наименования и/или адреса, ликвидация, преобразование в филиал другого юридического лица и пр.).

---

<sup>2</sup> Для организаций с численностью работающих не более 250 человек описание деятельности и ее результатов дается по 23 составляющим критериев (см. раздел 1).

## **6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КОНКУРСНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЙ УЧАСТНИКОВ КОНКУРСА И ОБСЛЕДОВАНИЯ НА МЕСТАХ.**

Конкурс проводится в два этапа.

○ На первом этапе Конкурса в течение 40 рабочих дней со дня получения конкурсной документации:

Комиссия проверяет представленную конкурсную документацию на соответствие ее форме заявки и перечню конкурсной документации, достоверность сведений, содержащихся в конкурсной документации, эксперты проверяют отчеты участников Конкурса.

Члены Комиссии совместно с экспертами в целях проверки достоверности сведений, содержащихся в конкурсной документации, осуществляют выезд к месту нахождения участников Конкурса.

Участники Конкурса, представившие неполные и(или) недостоверные сведения, по решению Комиссии не допускаются до участия во втором этапе Конкурса.

Оценка выражается суммарным количеством баллов, выставленных экспертной комиссией по критериям (1–9) модели Конкурса. Методика оценки организации – участника Конкурса. Методика оценки приведена в приложении Д.

В состав конкурсантов, для обследования на месте, включаются те организации, которые по результатам экспертной оценки получили оценку представленных материалов по методике, изложенной в Приложении Д, более 250 баллов.

По запросу Ответственного секретаря Комиссии, организация участник Конкурса должна сообщить удобную дату для проведения обследования в письменном виде не позднее 5 рабочих дней после получения уведомления-запроса на этот счет.

Основной целью этой работы является проверка Комиссией совместно с экспертами объективности представленной конкурсной документации организациями участниками Конкурса.

По результатам обследования организаций эксперты представляют Ответственному секретарю Комиссии заключения с указанием окончательной оценки в баллах для последующего принятия решения по итогам конкурса на заседании конкурсной Комиссии.

○ На втором этапе Конкурса не позднее 40 рабочих дней после проведения заседания Комиссия определяет победителей Конкурса путем голосования, составляет заключения по представленным документам участников Конкурса, не признанных победителями Конкурса, и не позднее семи рабочих дней после подведения итогов Конкурса направляет протокол заседания Комиссии в Комитет по промышленной политике и инновациям.

## 7. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА

Для организаций участников Конкурса прошедших все этапы, участие в конкурсе завершается:

- Постановление Правительства Санкт-Петербурга о присуждении награды и дипломов Конкурса размещается в разделе Комитета на официальном портале Администрации Санкт-Петербурга в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: [http://gov.spb.ru/gov/otrasl/c\\_industrial/](http://gov.spb.ru/gov/otrasl/c_industrial/), до торжественной церемонии награждения победителей Конкурса.
- Ответственный секретарь Комиссии направляет информационные письма с результатами Конкурса и данные о дате и месте проведения Церемонии награждения.
- Награждение победителей Конкурса осуществляется в торжественной обстановке в течение тридцати дней после вступления в силу постановления Правительства Санкт-Петербурга о присуждении награды.
- Церемонию награждения организаций - победителей Конкурса организует Комитет по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга.

Регистрационный номер

**ЗАЯВКА НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ НА СОИСКАНИЕ НАГРАДЫ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА – ПОЧЕТНОГО ЗНАКА «ЗА КАЧЕСТВО  
ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ» 2018 ГОДА**

**1. Заявитель**

Официальное наименование (как юридического лица) \_\_\_\_\_

Юридический адрес \_\_\_\_\_

Почтовый адрес \_\_\_\_\_

*(если отличается от юридического)*

ИНН/КПП \_\_\_\_\_

Форма собственности \_\_\_\_\_

Основной вид деятельности \_\_\_\_\_

Отрасль/сфера услуг \_\_\_\_\_

Интернет-сайт \_\_\_\_\_

Дата образования юридического лица \_\_\_\_\_

Осуществляются ли в отношении заявителя процедуры, предусмотренные законодательством Российской Федерации о несостоятельности (банкротстве)?

Нет

Да

**2. Сведения о руководителе организации**

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Служебный телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**3. Численность работающих**

Общее количество работников \_\_\_\_\_, из них в России \_\_\_\_\_

**4. Участвовал ли заявитель в Конкурсах?**

а) Награда Правительства Санкт-Петербурга – почетный знак «За качество товаров (продукции), работ и услуг»

Нет

Да (укажите в каком году) \_\_\_\_\_

б) Премия Правительства Санкт-Петербурга по качеству

Нет

Да (укажите в каком году) \_\_\_\_\_

в) Премия Правительства Российской Федерации в области качества

Нет

Да (укажите в каком году) \_\_\_\_\_

**5. Контактные лица**

1. Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_  
Должность \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_  
Мобильный \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

2. Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_  
Должность \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_  
Мобильный \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**6. Подпись руководителя организации**

\_\_\_\_\_

(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

м.п.

**7. Результат определения права на участие в Конкурсе** (проверка соответствия заявки требованиям пунктов 2.1 и 2.2 Порядка проведения конкурса на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга) (заполняется лицом, уполномоченным Комиссией по присуждению награды).

## Требования к заполнению заявки

1. Вся требуемая информация должна быть четко напечатана или разборчиво написана черными чернилами или пастой.

2. К заполненной заявке следует приложить прошитые и заверенные подписью руководителя и оттиском печати организации копии следующих документов:

- Устава (Положения) организации;
- свидетельства о внесении юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;
- свидетельства о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- банковские реквизиты организации;
- выписку из Единого государственного реестра юридических лиц или ее нотариально заверенную копию, оформленную в соответствии с Правилами ведения Единого государственного реестра юридических лиц и представления содержащихся в нем сведений, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2002 № 438 «О Едином государственном реестре юридических лиц», содержащую сведения о видах деятельности организации.

3. Регистрационный номер.

Присваивается Комиссией с учетом направления деятельности организации (промышленное производство, услуги). При переписке, заполнении анкеты-декларации и представлении отчета участника Конкурса просим ссылаться на регистрационный номер.

4. Пояснения к заполнению отдельных пунктов заявки:

### п. 1. Заявитель

Все сведения указываются в соответствии со свидетельством о внесении юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц и Уставом организации. В юридическом адресе укажите также район Санкт-Петербурга.

Укажите код ИНН/КПП и форму собственности (государственная, муниципальная, частная и т. п.).

Укажите основной вид деятельности организации и перечислите до трех наименований товаров (продукции), работ и услуг, которые наиболее полно характеризуют её деятельность.

Укажите отрасль/сферу услуг, в которой организация осуществляет деятельность.

При ответах на два последних вопроса пункта 1 заполните соответствующую клетку.

### п. 3. Численность работающих

Укажите количество работающих в организации на момент подачи заявки, а также сколько из них работает на территории Российской Федерации (в процентах с точностью до ближайшего целого числа).

Для организаций, занимающихся производством вооружений, военной и специальной техники, следует указывать только численность работающих в организации за вычетом численности работающих в подразделениях (выделенных участках производства), занятых только производством оборонной продукции.

### п. 4. Участвовал ли заявитель в предыдущих Конкурсах?

Заполните соответствующую клетку. Укажите в каком году (годах) Ваша организация принимала участие в конкурсах по качеству.

### п. 5. Контактные лица

Укажите сведения о должностных лицах, к которым следует обращаться с официальным запросом, если возникнет необходимость в получении дополнительной информации и для установления, в случае необходимости, оперативной связи.

### п. 6. Подпись руководителя организации

Подпись руководителя организации заявителя с указанием даты подписания заверяется оттиском печати организации.

### п. 7. Результат определения права на участие в конкурсе

Ваша заявка будет возвращена с официальным заключением о результатах рассмотрения, записанным в этой строке заявки

Примечания:

1. Последний срок представления заявки в Комитет – по 23 апреля 2018 года (включительно).

2. Заявки, не соответствующие настоящим требованиям, отправленные по факсу, электронной почте и некомплектно, не принимаются и не рассматриваются.



**Уважаемые участники конкурса на соискание  
награды Правительства Санкт - Петербурга – почетного знака  
«За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2018 года**

**Заявка на участие в конкурсе направляется в Комитет по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга по адресу: Вознесенский пр., д. 16, комн. 103, Санкт-Петербург, 190000, с сопроводительным письмом на бланке организации (Образец сопроводительного письма см. ниже).**

---

***Образец сопроводительного письма:!!!***

Председателю комиссии по присуждению  
награды Санкт-Петербурга – почетного знака  
«За качество товаров (продукции),  
работ и услуг»,  
Председателю Комитета по промышленной  
политике и инновациям Санкт-Петербурга

М.С.Мейксину

Вознесенский пр., д. 16, Санкт-Петербург,  
190000

**Уважаемый Максим Семенович!**

В соответствии с п. 2.2. Порядка проведения конкурса на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг», утвержденного Распоряжением Комитета по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга от 30.03.2014 № 44-р, направляем заявку на участие в конкурсе и прилагаемые к ней документы.

Приложение:

1. Заявка на участие в конкурсе в 1 экз.
2. Копия Устава (Положения) организации в 1 экз.
3. Копия Свидетельства о внесении юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц в 1 экз.
4. Копия Свидетельства о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации в 1 экз.
5. Банковские реквизиты организации в 1 экз.
6. Выписка из ЕГРЛЮЛ

Руководитель

(подпись)

\_\_\_\_\_  
ФИО

М.П.

***Приложения № 2, 3, 4 должны быть прошиты и заверены подписью руководителя и оттиском печати организации.***

Регистрационный номер

**АНКЕТА-ДЕКЛАРАЦИЯ  
УЧАСТНИКА КОНКУРСА НА СОИСКАНИЕ НАГРАДЫ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА - ПОЧЕТНОГО ЗНАКА «ЗА КАЧЕСТВО  
ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ» 2018 ГОДА**

**1. Участник Конкурса**

Официальное наименование (как юридического лица) \_\_\_\_\_

Юридический адрес \_\_\_\_\_

Почтовый адрес \_\_\_\_\_

*(если отличается от юридического)***2. Сведения о руководителе организации**

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Служебный телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**3. Численность работающих**

Общее количество мест расположения подразделений \_\_\_\_\_

**4. Материалы, представляемые на конкурс**

1) Анкета – декларация – 1 экз.

2) Перечень мест расположения структурных подразделений (в случае, если подразделения расположены по разным адресам) - 1 экз.

3) Отчет участника Конкурса - 3 экз., для организаций с численность работающих свыше 250 человек – 4 экз.

**5. Контактное лицо**

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_

Мобильный \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**6. Декларация**

Участник конкурса выражает согласие на выполнение правил, установленных для участников Конкурса Положением о награде Правительства Санкт-Петербурга – почетном знаке «За качество товаров (продукции), работ и услуг», и принятыми в соответствии с ним актами Комитета по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга.

Участник конкурса выражает согласие на организацию Комиссией обследования своей территории и содействие его проведению в случае принятия соответствующего решения Комиссией.

**7. Подпись руководителя организации**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

м.п.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## **Требования к заполнению анкеты-декларации**

**1. Вся требуемая информация должна быть четко напечатана или разборчиво написана черными чернилами или пастой.**

**2. Регистрационный номер**

Присваивается Комиссией при регистрации заявки организации на участие в конкурсе. При переписке, заполнении анкеты-декларации и представлении отчетов участников Конкурса просим ссылаться на регистрационный номер.

**3. Пояснения к заполнению отдельных пунктов анкеты-декларации:**

### **п. 1 Участник Конкурса**

Официальное наименование организации (полностью) и юридический адрес указываются в соответствии со свидетельством о внесении юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц и Уставом организации.

### **п. 3. Численность работающих**

Укажите количество работников на момент подачи анкеты-декларации. Укажите количество мест расположения всех подразделений организации, если подразделения расположены по разным адресам (напоминаем участникам Конкурса, что вся информация не подлежит разглашению и что данные сведения требуются только для организации оценки материалов).

Для организаций, занимающихся производством вооружений, военной и специальной техники следует указывать численность работающих в организации за вычетом работающих в подразделениях (выделенных участках производства), занятых только производством оборонной продукции.

### **п. 4. Материалы, представляемые на Конкурс**

Требования к представлению, содержанию и оформлению отчета участника Конкурса изложены в разделах 3, 7 Порядка о проведении конкурса на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга и разделах 2, 3 и приложении 1 Информационно-руководящих материалов для участников конкурса на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга.

К **первому экземпляру** отчета участника Конкурса должна быть приложена подписанная анкета-декларация.

### **п. 5. Контактное лицо**

Укажите сведения о должностном лице, наделенном полномочиями представлять дополнительную информацию и организовывать обследование на месте.

### **п. 6. Декларация**

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

### **п. 7. Подпись руководителя организации**

Подпись высшего должностного лица участника Конкурса с указанием даты подписания заверяется подлинной печатью организации.

**Конкурсная документация на соискание награды Правительства Санкт - Петербурга - почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2018 года направляется в Комитет по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга по адресу: Вознесенский пр., д. 16, комн. 103, Санкт-Петербург, 190000, с сопроводительным письмом на бланке организации (Образец сопроводительного письма см. ниже).**

---

***Образец сопроводительного письма:***

Председателю Комиссии по присуждению награды  
Правительства Санкт-Петербурга - почетного знака  
«За качество продукции (товаров), работ и услуг»,  
Председателю Комитета по промышленной  
политике и инновациям Санкт-Петербурга

М.С. Мейксину

Вознесенский пр., д. 16, комн. 103,  
Санкт-Петербург, 190000

**Уважаемый Максим Семенович!**

\_\_\_\_\_ подало заявку (регистр, номер \_\_\_\_\_) на участие в конкурсе  
*(наименование организации)*  
на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга - почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2018 года (далее - Конкурс) и получило статус участника Конкурса.

В соответствии с разделом 3 Порядка проведения Конкурса (далее - Порядок), утвержденного Распоряжением Комитета по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга от 30.04.2014 № 44-р, направляем конкурсную документацию на соискание награды Правительства Санкт - Петербурга - почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2015 года (см. приложения).

В соответствии с п. 3.2 Порядка конкурсная документация представляется участником Конкурса в бумажном виде и электронном виде в формате MS WORD на электронном носителе информации.

Приложения:

1. Анкета-декларация участника Конкурса в 1 экз.
2. Перечень мест расположения структурных подразделений участника Конкурса *в случае, если подразделения расположены по разным адресам*, в 1 экз.
3. Отчет участника Конкурса в 3 экз., *для организаций с численностью работающих свыше 250 человек* - 4 экз.

Руководитель

\_\_\_\_\_  
м.п.

(подпись)

(ФИО)

**ПЕРЕЧЕНЬ МЕСТ РАСПОЛОЖЕНИЯ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ**

Адрес	Относительный размер, %		Разделы отчета участника Конкурса, в которых описаны структурные подразделения	Описание продукции (услуг)
	работники	объем продаж		
1	2	3	4	5

Высшее должностное лицо

(подпись)

\_\_\_\_\_  
ФИО

м.п.

**Требования к заполнению перечня мест структурных подразделений**

Оценка материалов организации обуславливает необходимость иметь четкое представление о размере, структуре и функциях ее различных подразделений.

Должна предоставляться информация о продукции (услугах) с тем, чтобы достоверно определить количество подразделений, подлежащих обследованию, в том случае, если организация выбирается для обследования на месте.

Графа 1. Полный адрес структурного подразделения.

Графа 2. Приблизительное количество работников в подразделении (в процентах).

Графа 3. Приблизительный объем продаж каждого подразделения (в процентах).

Графа 4. Часть отчета, связанная с обследуемым подразделением.

Графа 5. Виды товаров (продукции), работ и услуг, производимых (оказываемых) в подразделении.

**Примечание.** Если участник Конкурса имеет подразделения, располагаются за рубежом, то места их расположения должны включаться в перечень. В отчете участника Конкурса должна рассматриваться деятельность подразделений, располагающихся за рубежом. Подразделения, расположенные вне пределов России, не подлежат обследованию на местах.

Регистрационный номер

Экз. № \_\_\_\_\_

**У Т В Е Р Ж Д А Ю**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности лица, утверждающего отчет)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)  
м.п.

\_\_\_\_\_  
(Инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(дата утверждения)

### **ОТЧЕТ участника Конкурса**

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

**на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного  
знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2018 года**

СТРУКТУРНАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ .....	
КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИИ.....	
ОПИСАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО КРИТЕРИЯМ МОДЕЛИ ПРЕМИИ ПО КАЧЕСТВУ И ИХ ПОДКРИТЕРИЯМ.....	
КРИТЕРИЙ 1. ЛИДИРУЮЩАЯ РОЛЬ РУКОВОДСТВА.....	
1а. Определение руководителями предназначения организации, стратегии ее развития, ценностей и этических норм, демонстрация на личных примерах своей приверженности культуре качества.....	
*1б. Участие руководителей в деятельности, обеспечивающей разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента организации .....	
1в. Участие руководителей в работе с потребителями, партнерами и другими внешними заинтересованными сторонами.....	
*1г. Мотивация, поддержка и поощрение руководителями персонала организации .....	
1д. Определение и поддержка руководителями инноваций и перемен в организации.....	
КРИТЕРИЙ 2. ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА .....	
2а. Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии.....	
*2б. Использование информации, полученной в результате измерений, исследований, познавательной и творческой деятельности, для разработки политики и стратегии .....	
2в. Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии .....	
2г. Развертывание и доведение политики и стратегии в рамках структуры ключевых процессов.....	
КРИТЕРИЙ 3. ПЕРСОНАЛ .....	
3а. Планирование, управление и улучшение работы с персоналом .....	
*3б. Определение, развитие и поддержка знаний и компетентности персонала.....	
*3в. Вовлечение персонала в деятельность по претворению в жизнь политики и стратегии организации и наделение его полномочиями.....	
3г. Общение персонала в организации .....	
3д*. Поощрение персонала и забота о нем.....	
КРИТЕРИЙ 4. ПАРТНЕРСТВО И РЕСУРСЫ.....	
4а. Партнеры и поставщики .....	
4б. Финансовые ресурсы.....	
4в. Инфраструктура и материальные ресурсы .....	
*4г. Технологии.....	
*4д. Информация и знания .....	
КРИТЕРИЙ 5. ПРОЦЕССЫ, ПРОДУКЦИЯ И УСЛУГИ.....	
5а. Систематическое проектирование и менеджмент процессов.....	

- 5б. Проектирование и разработка продукции и услуг на основе ожиданий потребителей .....
- 5в. Продвижение продукции и услуг на рынок.....
- 5г. Производство, поставка и последующее обслуживание продукции и услуг .....
- \*5д. Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями.....

**КРИТЕРИЙ 6. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ .....**

**6а. Показатели восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг .....**

**6б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей .....**

**КРИТЕРИЙ 7. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА.....**

**7а. Показатели восприятия персоналом своей работы в организации .....**

**7б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала.....**

**КРИТЕРИЙ 8. ВЛИЯНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОБЩЕСТВО.....**

**8а. Показатели восприятия обществом деятельности организации.....**

**8б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности общества .....**

**КРИТЕРИЙ 9. РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ.....**

**9а. Финансовые показатели работы организации.....**

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

**ПРИЛОЖЕНИЯ.....**

**Примечание. Для организаций с численностью работающих не более 250 человек подкритерии, отмеченные “\*”, не применяются при составлении отчета конкурсанта.**



## СТРУКТУРНАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

(Рисунок структурной схемы)

## КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИИ

(Текст краткой характеристики)

### ОПИСАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО КРИТЕРИЯМ МОДЕЛИ ПРЕМИИ ПО КАЧЕСТВУ И ИХ ПОДКРИТЕРИЯМ

#### КРИТЕРИЙ 1. ЛИДИРУЮЩАЯ РОЛЬ РУКОВОДСТВА

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

(Текст информации по подкритерию 1а)

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

(Текст информации по подкритерию 1б)

1в. Участие руководителей в работе с потребителями, партнерами и другими внешними заинтересованными сторонами

(Текст информации по подкритерию 1в)

\*1г. Мотивация, поддержка и поощрение руководителями персонала организации

(Текст информации по подкритерию 1г)

1д. Определение и поддержка руководителями инноваций и перемен в организации

(Текст информации по подкритерию 1д)

#### КРИТЕРИЙ 2. ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

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

(Текст информации по подкритерию 2а)

\*2б. Использование информации, полученной в результате измерений, исследований, познавательной и творческой деятельности, для разработки политики и стратегии

(Текст информации по подкритерию 2б)

2в. Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии

(Текст информации по подкритерию 2в)

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

(Текст информации по подкритерию 2г)

### КРИТЕРИЙ 3. ПЕРСОНАЛ

3а. Планирование, управление и улучшение работы с персоналом

(Текст информации по подкритерию 3а)

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

(Текст информации по подкритерию 3б)

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

(Текст информации по подкритерию 3в)

3г\*. Общение персонала в организации

(Текст информации по подкритерию 3г)

3д. Поощрение персонала и забота о нем

(Текст информации по подкритерию 3д)

### КРИТЕРИЙ 4. ПАРТНЕРСТВО И РЕСУРСЫ

4а. Партнеры и поставщики

(Текст информации по подкритерию 4а)

4б. Финансовые ресурсы

(Текст информации по подкритерию 4б)

4в. Инфраструктура и материальные ресурсы

(Текст информации по подкритерию 4в)

\*4г. Технологии

(Текст информации по подкритерию 4г)

\*4д. Информация и знания

(Текст информации по подкритерию 4д)

#### КРИТЕРИЙ 5. ПРОЦЕССЫ, ПРОДУКЦИЯ И УСЛУГИ

5а. Систематическое проектирование и менеджмент процессов

(Текст информации по подкритерию 5а)

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

(Текст информации по подкритерию 5б)

5в. Продвижение продукции и услуг на рынок

(Текст информации по подкритерию 5в)

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

(Текст информации по подкритерию 5г)

\*5д. Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями

(Текст информации по подкритерию 5д)

#### КРИТЕРИЙ 6. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

6а. Показатели восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг

(Текст информации по подкритерию 6а)

6б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей

(Текст информации по подкритерию 6б)

#### КРИТЕРИЙ 7. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

7а. Показатели восприятия персоналом своей работы в организации

(Текст информации по подкритерию 7а)

7б: Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала

(Текст информации по подкритерию 7б)

#### КРИТЕРИЙ 8. ВЛИЯНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОБЩЕСТВО

8а. Показатели восприятия обществом деятельности организации

(Текст информации по подкритерию 8а)

8б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности общества

(Текст информации по подкритерию 8б)

#### КРИТЕРИЙ 9. РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

9а. Финансовые показатели работы организации

(Текст информации по подкритерию 9а)

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

(Текст информации по подкритерию 9б)

**Примечание. Для организаций с численностью работающих не более 250 человек подкритерии, отмеченные ‘\*’, не применяются при составлении отчета участника Конкурса.**

#### ПРИЛОЖЕНИЯ

## ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ОРГАНИЗАЦИИ УЧАСТНИКА КОНКУРСАНТА

1. Отчет печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 шрифтом Times New Roman (размер 12) или шрифтом Arial (размер 11). Межстрочный интервал – одинарный.

Отчет (включая рисунки, графики, чертежи, таблицы и приложения) не должен превышать:

- для организаций с численностью работающих не более 250 человек – 45 страниц,
- для организаций с численностью работающих не более 5000 человек – 85 страниц,
- для организаций с численностью работающих свыше 5000 человек – 100 страниц.

Номера и названия критериев и их составляющих должны соответствовать номерам и названиям, приведенным в разделе 1 данного Руководства.

2. Расшифровка специальных сокращений, терминов и символов, а также аббревиатур подразделений организации, используемых в тексте отчета, представляются в приложении. Все экземпляры отчета должны быть утверждены высшим должностным лицом организации.

3. Оформление титульного листа

В правом верхнем углу титульного листа каждого экземпляра отчета проставляются их номера (экз. № 1, 2).

Ниже располагается гриф утверждения отчета. Гриф утверждения должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек), наименования должности лица, утверждающего отчет, его подписи, инициалов, фамилии, даты утверждения и печати.

В центре страницы печатается название «ОТЧЕТ по самооценке деятельности ... *(далее название организации)*, представляемый на конкурс на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества».

Внизу страницы указывается город и год.

4. Страницы отчета должны быть пронумерованы (нумерация – сквозная). В верхнем колонтитуле каждой страницы следует указывать **регистрационный номер**, присвоенный заявке организации.

5. Листы отчета должны быть сброшюрованы. Применение объемных тяжелых переплетов, а также помещение каждого листа в полиэтиленовое покрытие не рекомендуется, поскольку затрудняет пользование отчетом.

### МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИИ – УЧАТНИКА КОНКУРСА

Оценка организации-конкурсанта проводится экспертной комиссией во главе с ведущим экспертом.

Оценка выражается суммарным количеством баллов, выставленных экспертной комиссией по критериям (1–9) модели премии.

Оценка критериев группы «**возможности**» (1–5) проводится по трем элементам:

- ℞ совершенство подхода,
- ℞ развертывание подхода,
- ℞ оценка улучшение подхода.

Характеристики этих элементов и шкалы их оценки в процентах приведены в таблице 1.

Для каждой составляющей критериев (1а, 1б, ... 5д) выставляются оценки в процентах в соответствии с таблицей 1 отдельно для каждого элемента: *совершенство подхода, развертывание подхода, оценка и совершенствование подхода*;

на основе выставленных оценок определяется общая (как правило, средняя по элементам) оценка в процентах каждой составляющей критериев 1–5;

оценка в процентах каждого критерия группы «возможности» рассчитывается как средняя арифметическая процентных оценок всех составляющих критерия.

Общая оценка не должна превышать оценку «совершенство подхода». Например, если подходы не являются обоснованными или не полностью охватывают оцениваемую составляющую критерия, то не имеет значения, насколько хорошо были оценены все остальные характеристики, присвоенная оценка будет все равно ограничиваться оценкой, присужденной «совершенству подхода»;

оценка каждого критерия в процентах переводится в соответствующее количество баллов с учетом его весомости (см. рис. на стр. 5): для критериев 1, 2, 3, 4 и 5 соответственно 1,0; 1,0; 1,0; 1,0 и 1,0.

Оценка критериев группы «**результаты**» (6–9) проводится по двум элементам:

- полнота и представительность,
- достижения.

Характеристики этих элементов и шкалы их оценки в процентах приведены в таблице 2.

Для каждой составляющей критериев (6а, 6б, ... 9а, 9б) выставляются оценки в процентах в соответствии с таблицей 2 отдельно для каждого элемента: *полнота и представительность, достижения*;

на основе выставленных оценок определяется общая (как правило, средняя по элементам) оценка в процентах каждой составляющей критериев 6–9;

оценка в процентах каждого критерия группы «результаты» рассчитывается по общим процентным оценкам каждой составляющей критерия с учетом ее весомости в рамках критерия (6а – 0,75; 6б – 0,25; 7а – 0,75; 7б – 0,25) как средняя взвешенная для критериев 6 и 7 и средняя арифметическая для критерия 8 и 9. Общая оценка не может превышать результаты оценки элемента «полнота и представительность».

оценка каждого критерия в процентах переводится в соответствующее количество баллов с учетом его весомости (см. рис. на стр. 6): для критериев 6, 7, 8 и 9 соответственно 1,5; 1,0; 1,0 и 1,5.

Оценка организации-конкурсанта определяется путем суммирования баллов, полученных в для каждого критерия.

*Примечание. Следует учитывать, что хорошие результаты не всегда подразумевают 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 дать в своих материалах соответствующий комментарий, который прояснит ситуацию для эксперта.*

Таблица 1

<i>Совершенство подхода:</i>	0%				25%				50%				75%				100%				
<b>Обоснованность:</b> <input type="checkbox"/> подход логически обоснован <input type="checkbox"/> подход имеет разработанные процессы <input type="checkbox"/> подход ориентирован на потребности заинтересованных сторон <input type="checkbox"/> усовершенствования были введены в подход по мере применения	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства				
<b>Интегрированность:</b> <input type="checkbox"/> подход поддерживает стратегию <input type="checkbox"/> подход согласован с другими подходами	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства				
<b>Оценка элемента, %</b>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

<i>Развертывание подхода:</i>	0%				25%				50%				75%				100%					
<b>Полнота внедрения:</b> <input type="checkbox"/> подход внедрен в соответствующих областях	Нет свидетельств или случайные				Внедрен в ¼ возможных областей				Внедрен в ½ возможных областей				Внедрен в ¾ возможных областей				Внедрен во всех возможных областях					
<b>Системность:</b> <input type="checkbox"/> подход развернут своевременно, структурировано с возможностью реагировать на изменения среды при необходимости	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства					
<b>Оценка элемента, %</b>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

<i>Оценка и улучшение подхода:</i>	0%				25%				50%				75%				100%					
<b>Измерение:</b> <input type="checkbox"/> проводятся регулярные измерения результативности и эффективности подхода и его развертывания <input type="checkbox"/> выбраны подходящие измеряемые показатели	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства					
<b>Изучение и творчество:</b> <input type="checkbox"/> на основе изучения определяются лучший опыт внутри и вне организации и возможности для улучшения <input type="checkbox"/> применяется творческий подход для определения возможностей для улучшения	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства					
<b>Улучшение и инновации:</b> <input type="checkbox"/> результаты измерений, изучения и творчества используются для определения, ранжирования, планирования и внедрения улучшений	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства					
<b>Оценка элемента, %</b>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>Общая оценка, %</b>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

<b>Полнота и представительность:</b>	0%	25%	50%	75%	100%																
<b>Полнота охвата:</b> Представленные результаты: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> относятся к потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон</li> <li><input type="checkbox"/> согласуются со стратегией и политиками организации</li> <li><input type="checkbox"/> наиболее важные ключевые результаты определены и ранжированы</li> <li><input type="checkbox"/> взаимосвязи между соответствующими результатами понятны</li> </ul>	Результаты не представлены или носят случайный характер	Представлены соответствующие результаты примерно для ¼ возможных областей	Представлены соответствующие результаты примерно для ½ возможных областей	Представлены соответствующие результаты примерно для ¾ возможных областей	Представлены соответствующие результаты для всех возможных областей																
<b>Целостность:</b> <input type="checkbox"/> результаты своевременные, достоверные и точные	Результаты не представлены или носят случайный характер	Примерно ¼ представленных результатов являются своевременными, достоверными и точными	Примерно ½ представленных результатов являются своевременными, достоверными и точными	Примерно ¾ представленных результатов являются своевременными, достоверными и точными	Все представленные результаты являются своевременными, достоверными и точными																
<b>Сегментирование:</b> <input type="checkbox"/> результаты соответствующим образом сегментированы	Сегментирование не представлено	Применимое сегментирование наблюдается только для ¼ результатов	Применимое сегментирование наблюдается только для ½ результатов	Применимое сегментирование наблюдается только для ¾ результатов	Применимое сегментирование наблюдается для всех результатов																
<b>Оценка элемента*, %</b>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

<b>Достижения:</b>	0%	25%	50%	75%	100%																
<b>Тенденции:</b> <input type="checkbox"/> тенденции являются позитивными и/или наблюдаются поддерживаемые показатели хорошей работы	Результаты не представлены или представлена информация случайного характера	Позитивные тенденции и/или поддерживаемые показатели хорошей работы наблюдаются примерно для ¼ результатов более трех лет	Позитивные тенденции и/или поддерживаемые показатели хорошей работы наблюдаются примерно для ½ результатов более трех лет	Позитивные тенденции и/или поддерживаемые показатели хорошей работы наблюдаются примерно для ¾ результатов более трех лет	Позитивные тенденции и/или поддерживаемые показатели хорошей работы наблюдаются для всех результатов более трех лет																
<b>Целевые показатели:</b> <input type="checkbox"/> показатели установлены для ключевых результатов <input type="checkbox"/> показатели адекватны стратегии и политикам <input type="checkbox"/> показатели достигнуты	Целевые показатели не представлены или представлена информация случайного характера	Целевые показатели установлены, адекватны и достигаются примерно для ¼ ключевых результатов	Целевые показатели установлены, адекватны и достигаются примерно для ½ ключевых результатов	Целевые показатели установлены, адекватны и достигаются примерно для ¾ ключевых результатов	Целевые показатели установлены, адекватны и достигаются для всех ключевых результатов																
<b>Сравнение:</b> <input type="checkbox"/> сравнения проведены для ключевых результатов <input type="checkbox"/> сравнения уместны <input type="checkbox"/> сравнения являются благоприятными	Сравнения не представлены или представлена информация случайного характера	Сравнения проведены, являются благоприятными и уместными для ¼ ключевых результатов	Сравнения проведены, являются благоприятными и уместными для ½ ключевых результатов	Сравнения проведены, являются благоприятными и уместными для ¾ ключевых результатов	Сравнения проведены, являются благоприятными и уместными для всех результатов																
<b>Причины:</b> <input type="checkbox"/> взаимосвязь между достигнутыми результатами и их причинами является понятной <input type="checkbox"/> имеется уверенность, основанная на представленных свидетельствах, что позитивные показатели работы будут поддерживаться в будущем	Результаты не представлены или представлена информация случайного характера	Взаимосвязь прослеживается примерно для ¼ результатов и представлены некоторые свидетельства, что показатели работы будут поддерживаться	Взаимосвязь прослеживается примерно для ½ результатов и представлены свидетельства, что показатели работы будут поддерживаться	Взаимосвязь прослеживается примерно для ¾ результатов и представлены очевидные свидетельства, что показатели работы будут поддерживаться	Взаимосвязь прослеживается для всех результатов и представлены всесторонние свидетельства, что показатели работы будут поддерживаться																
<b>Оценка за элемент, %</b>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>Общая оценка, %</b>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100