

**ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

**Руководство
для организаций–участников конкурса**

УТВЕРЖДЕНО
протоколом Совета
№ 68-МД/10 от «11» сентября 2017 года

В настоящем Руководстве для организаций-участников конкурса (далее Руководство) в соответствии с Положением о премиях Правительства Российской Федерации в области качества от 24.02.99 № 206 изложен порядок проведения конкурса на соискание премий и критерии их присуждения.

Премии - это диплом Правительства Российской Федерации и приз установленного образца (далее именуется – премия), 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.

Премии присуждаются следующим категориям конкурсантов:

- организациям с численностью работающих не более 250 человек;
- организациям с численностью работающих от 250 до 1000 человек;
- организациям с численностью работающих свыше 1000 человек.

Ежегодно присуждается не более 12 премий, из которых:

- не более 3 премий – организациям с численностью работающих не более 250 человек;
- не более 3 премий – организациям с численностью работающих от 250 до 1000 человек;
- не более 6 премий – организациям с численностью работающих свыше 1000 человек.

Кроме лауреатов по итогам конкурса определяются организации, которые за успехи в области качества награждаются дипломами Совета.

СОДЕРЖАНИЕ

1. МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА	4
2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ	16
3. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИЙ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА	16
4. ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ	17
5. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ	17
6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ МАТЕРИАЛОВ КОНКУРСАНТОВ И ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ НА МЕСТАХ	18
7. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА	19
ПРИЛОЖЕНИЕ А	21
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	23
ПРИЛОЖЕНИЕ В	25
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	26
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	27

1. МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Модель Премии Правительства РФ в области качества гармонизирована с моделью совершенства EFQM, лежащей в основе Европейской премии по качеству.

Оценка организаций участников конкурса на соискание премий ведется по 1000-балльной системе, включающей 9 основных критериев деятельности предприятия, которые подразделены на две группы:

- первая группа критериев характеризует, процессы и механизмы, с помощью которых организация достигает результатов в области качества, и включает в себя критерии с первого по пятый («возможности»);
- вторая группа критериев характеризует, полученные результаты и включает в себя критерии с шестого по девятый («результаты»).

Схема модели Премии Российской Федерации в области качества представлена на рис. 1

рис. 1



На рис. 1 приведена модель премии, 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.*¹ 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 переменные, которые необходимо осуществить внутри организации, а также во внешних взаимоотношениях;

¹ 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

Участие организаций в конкурсе добровольное. На участие в конкурсе могут претендовать организации независимо от их организационно-правовой формы, осуществляющие производство продукции и оказание услуг более трех лет.

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

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

Организации, награжденные дипломом Совета (организации-дипломанты), могут участвовать в последующих конкурсах на общих основаниях.

Организации, которым присуждена премия (организации-лауреаты), имеют право на повторное участие в конкурсе не ранее, чем через 5 лет после присуждения премии.

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 НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИЙ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

декабрь	опубликование в СМИ объявления о начале проведения конкурса
декабрь – январь	подача организациями заявок на участие в конкурсе
декабрь – февраль	предоставление организациями – конкурсантами материалов для участия в конкурсе
март – апрель	заочная оценка материалов, предоставленных организациями - конкурсантами
май – июль	обследование организаций – конкурсантов на местах
август	подведение итогов конкурса и подготовка предложений по присуждению Премий и утверждению организаций для награждения дипломами Совета
ноябрь	церемония награждения лауреатов премии и дипломантов конкурса

Конкурс ежегодно начинается с опубликования в СМИ объявления о начале проведения конкурса, а так же соответствующей информации на сайте Секретариата Совета <http://roskachestvo.gov.ru/award/submit/>.

В ходе конкурса проводится всесторонняя оценка организаций-участников в соответствии с установленными в модели Премии критериями, включая стратегию, лидерство, внутренние процессы, персонал, ресурсы, инфраструктуру, удовлетворенность потребителей, финансовые результаты и др.

По результатам оценки Совет готовит предложения по присуждению премий и представляет их в Правительство Российской Федерации, а также определяет организации для награждения дипломами Совета.

Секретариат Совета оказывает консультационную помощь организациям-заявителям по вопросам участия в конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества.

Секретариатом Совета по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества обеспечивается конфиденциальность в отношении полученной от организации информации.

4. ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Организации, желающей принять участие в конкурсе на соискание Премий Правительства Российской Федерации в области качества необходимо заполнить заявку на сайте <http://roskachestvo.gov.ru/award/submit/>.

Форма заявки и указания по ее заполнению приведены в приложении А.

Срок подачи заявки на участие в конкурсе до 26 января года проведения конкурса.

Заявки, пришедшие после указанной даты, будут зарегистрированы на участие в конкурсе следующего года.

При заполнении всех полей заявки ей в автоматическом режиме присваивается регистрационный номер. Организации-заявителю направляется уведомление о получении статуса конкурсанта.

При получении заявки на участие в конкурсе секретариат Совета направляет организации проект договора на оказание услуг.

5. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Конкурсант в **срок до 28 февраля** представляет в Секретариат Совета материалы для участия в конкурсе, включая:

- анкету-декларацию (анкета-декларация и указания по ее заполнению приведены в приложении Б);
- отчет конкурсанта (2 экземпляра в бумажном виде, а также в формате pdf или аналогичном);
- договор, подписанный со стороны организации.

Материалы, пришедшие после указанной даты, к участию в конкурсе не принимаются и по согласованию с организацией - конкурсантом, могут быть учтены для участия в конкурсе следующего года.

Конкурсант обязан поставить в известность Секретариат Совета обо всех изменениях, связанных со статусом организации как юридического лица.

Требования к содержанию отчета, предоставляемого организацией конкурсантом.

Отчет конкурсанта, 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 составляющим² 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 конкурсанта.

В характеристике должны быть указаны:

- дата регистрации организации;
- численность работающих;
- основные этапы организационного развития;
- форма собственности;

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

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

Отчеты организаций-конкурсантов после подведения итогов конкурса хранятся в Секретариате Совета в 1 экз.

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, изучений 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.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ МАТЕРИАЛОВ КОНКУРСАНТОВ И ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ НА МЕСТАХ

Оценка материалов конкурсантов и возможное последующее обследование их на местах осуществляются комиссиями экспертов по оценке участников конкурса на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества во главе с ведущим экспертом.

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

Комиссии экспертов формируются Секретариатом Совета с учетом категории конкурсанта и специфики его деятельности.

Требования к экспертам, а так же порядок формирования экспертных комиссий утверждены Положением об экспертах по оценке организаций - участников конкурса на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества.

Срок проведения индивидуальной оценки экспертами материалов, представленных конкурсантами, – не более 2-х недель, с даты получения экспертом материалов для оценки.

Срок подготовки комиссиями экспертов согласованной оценки материалов, представленных конкурсантами, не более 5 дней, с даты выставления экспертами индивидуальной оценки.

Уведомления о результатах оценки материалов высылаются конкурсантам в срок до 27 апреля включительно.

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

Организация - конкурсант должна сообщить Секретариату Совета о своем решении принять участия в обследовании в письменном виде не позднее 5 рабочих дней после получения уведомления о результатах оценки.

В случае принятия положительного решения об участии в обследовании конкурсанту необходимо предоставить в Секретариат Совета гарантийное письмо с подтверждением обязательств по оплате расходов экспертов, включенных в комиссию, связанных с проездом (от места жительства эксперта до организации и обратно), проживанием и питанием экспертов в период проведения обследования.

Для конкурсантов, получивших менее 250 баллов, и конкурсантов, принявших отрицательное решения об участии в обследовании, участие в конкурсе завершается направлением им экспертного заключения по заочной оценке материалов, представленных на конкурс. Указанные материалы направляются конкурсанту Секретариатом Совета в срок до 30 сентября.

Даты проведения обследования конкретного конкурсанта, устанавливается Секретариатом Совета на основе предложений комиссии экспертов и руководства организации конкурсанта и не превышают период:

- для организаций с численностью работающих не более 250 человек – не более 3-х рабочих дней;
- для организаций с численностью работающих от 250 до 1000 человек – не более 4-х рабочих дней;
- для организаций с численностью работающих свыше 1000 человек – не более 5-ти рабочих дней.

Основной целью этой работы является проверка экспертными комиссиями объективности представленных конкурсантами материалов.

По результатам обследования организаций на местах экспертные комиссии представляют в Секретариат Совета заключения с указанием окончательной оценки в баллах для последующего принятия решения по итогам конкурса на заседании Совета.

Для организаций, прошедших обследование, участие в конкурсе завершается:

- для лауреатов - принятием постановления Правительства Российской Федерации о присуждении премий Правительства Российской Федерации в области качества;
- для дипломантов и других организаций - принятием решения Советом по итогам проведения конкурса.

Экспертные заключения направляются организациям, принявшим участие в обследовании конкурса:

- лауреатам – в течение 10 рабочих дней после даты опубликования в средствах массовой информации постановления Правительства Российской Федерации о присуждении премий Правительства Российской Федерации в области качества;
- дипломантам и другим организациям – в течение 10 рабочих дней после даты проведения заседания Совета по итогам проведения конкурса.

7. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА

По результатам оценки материалов, представленных организациями на конкурс, и обследования организаций на местах Совет вносит в Правительство Российской Федерации предложения по присуждению премий, а также определяет организации, которые награждаются дипломом Совета.

Секретариат Совета направляет информационные письма с результатами конкурса и данные о дате и месте проведения Церемонии награждения.

Церемония награждения лауреатов премии и дипломантов конкурса проходит по специальной программе. Премии вручаются организациям-лауреатам в торжественной обстановке Председателем Правительства Российской Федерации или по его поручению одним из заместителей Председателя Правительства Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

**ЗАЯВКА НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИЙ
ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

Полное наименование организации (как юридического лица)	
Краткое наименование организации	
Юридический адрес	
Почтовый адрес организации (если отличается от юридического)	
Форма собственности (государственная, муниципальная, частная и т.д., код ОКФС)	
Основной вид деятельности	
Отрасль	<i>Выбор из раскрывающегося списка</i>
Регион	<i>Выбор из раскрывающегося списка</i>
Ф.И.О. руководителя организации	
Телефон организации	
Интернет-сайт организации	
Общее количество работников /из них в России	
Участие организации в предыдущих конкурсах (если да, то в каком году)	
Ф.И.О. контактного лица	
Должность контактного лица	
Телефон контактного лица	
E-mail контактного лица	
Ф.И.О. контактного лица	
Должность контактного лица	
Телефон контактного лица	
E-mail контактного лица	

От имени организации заявляю, что мы согласны выполнять правила, установленные для участников конкурса, и будем воспринимать оценку, выставленную нашей организацией экспертной комиссией по результатам оценки материалов конкурсанта, а также итогов обследования на месте и решение Совета по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества, как окончательные. Если наша организация будет участвовать в обследовании на месте, мы согласны организовать обследование и содействовать его открытому и непредвзятому проведению. Мы понимаем, что организация должна нести расходы, связанные с таким обследованием, и готовы их оплатить независимо от результатов участия в конкурсе.

ТРЕБОВАНИЯ К ЗАПОЛНЕНИЮ ЗАЯВКИ

Пояснения к заполнению отдельных пунктов заявки:

Полное наименование организации

Все сведения указываются в соответствии со свидетельством о внесении юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц и Уставом организации.

Укажите основной вид деятельности организации и перечислите до трех наименований продукции (услуг), которые наиболее полно характеризуют ее деятельность из ЕГРЮЛ в соответствии ... по данным ФСС.

Укажите отрасль, в которой организация осуществляет деятельность.

Укажите согласие участия в номинации «Внедрение передовых методов оптимизации производственных систем».

Общее количество работников

Количество работающих в организации на момент подачи заявки, а также, сколько из них работает на территории Российской Федерации.

техники, следует указывать численность работающих в организации за вычетом численности работающих в подразделениях (выделенных участках производства), занятых только производством оборонной продукции.

Участие организации в предыдущих конкурсах

Укажите, в каком году (годах) Ваша организация принимала участие в конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества.

Контактные лица

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

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

АНКЕТА-ДЕКЛАРАЦИЯ КОНКУРСАНТА
НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА 20__ ГОДА

1. Конкурсант

Официальное наименование _____

 Юридический адрес _____
 Почтовый адрес организации _____
 (если отличается от юридического)
 Интернет-сайт _____

2. Руководитель организации

Фамилия, имя, отчество _____
 Должность _____
 Служебный телефон: код _____ номер _____ Факс: код _____ номер _____

 E-mail: _____

3. Численность работников

Общее количество работников _____
 Общее количество мест расположения подразделений _____

4. Материалы, представляемые на конкурс

- 1) Анкета-декларация – 1 экз.
- 2) Перечень мест расположения подразделений (в случае, если подразделения расположены по разным адресам) – 1 экз.
- 3) Отчет конкурсанта – 2 экз.

5. Контактное лицо

Фамилия, имя, отчество _____
 Должность _____
 Телефон: код _____ номер _____ Факс: код _____ Номер _____

 Мобильный _____ E-mail: _____

6. Декларация

От имени организации заявляю, что мы согласны выполнять правила, установленные для участников конкурса, и будем воспринимать оценку, выставленную нашей организации экспертной комиссией по результатам оценки материалов конкурсанта, а также итогов обследования на месте и решение Совета по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества, как окончательные. Если наша организация будет участвовать в обследовании на месте, мы согласны организовать обследование и содействовать его открытому и непредвзятому проведению. Мы понимаем, что организация должна нести расходы, связанные с таким обследованием, и готовы их оплатить независимо от результатов участия в конкурсе.

7. Подпись высшего должностного лица _____
 (подпись)

Дата _____ 20__ г. М.П.

ТРЕБОВАНИЯ К ЗАПОЛНЕНИЮ АНКЕТЫ-ДЕКЛАРАЦИИ

1. Вся требуемая информация должна быть напечатана или разборчиво написана от руки.
2. Регистрационный номер.

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

3. Пояснения к заполнению отдельных пунктов анкеты-декларации:

п. 1. Конкурсант

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

п. 3. Численность работающих

Укажите количество работников на момент подачи анкеты-декларации. Укажите количество мест расположения всех подразделений организации, если они расположены по разным адресам. (Напоминаем конкурсантам, 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 численности работающих в подразделениях (выделенных участках производства), занятых только производством оборонной продукции.

п. 4. Материалы, представляемые на конкурс

Требования к оформлению и представлению отчета изложены в приложении Г.

К **первому экземпляру** отчета конкурсанта 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 конкурсант согласен со всеми условиями, указанными в этом пункте анкеты.

**ПЕРЕЧЕНЬ МЕСТ РАСПОЛОЖЕНИЯ
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ**

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

ТРЕБОВАНИЯ К ЗАПОЛНЕНИЮ

Оценка материалов организации обуславливает необходимость иметь четкое представление о размере, структуре и функциях различных ее 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. Укажите полный адрес структурного подразделения.

Графа 2. Укажите приблизительное количество работников в подразделении (в процентах).

Графа 3. Укажите приблизительный объем продаж каждого подразделения (в процентах).

Графа 4. Укажите, какая часть отчета связана с обследуемым подразделением.

Графа 5. Опишите виды продукции (услуг), производимой (оказываемых) в подразделении.

Примечание. Если подразделения конкурсанта частично располагаются за рубежом, то места их расположения должны включаться в перечень. В отчете должна рассматриваться деятельность подразделений в этих районах. Конкурсант должен знать, что подразделения, расположенные вне пределов России, не подлежат обследованию на местах.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ОРГАНИЗАЦИИ-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-КОНКУРСАНТА

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%				
Обоснованность: <ul style="list-style-type: none"> • подход логически обоснован • подход имеет разработанные процессы • подход ориентирован на потребности заинтересованных сторон • усовершенствования были введены в подход по мере применения 	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства				
Интегрированность: <ul style="list-style-type: none"> • подход поддерживает стратегию • подход согласован с другими подходами 	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства				
Оценка элемента, %	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%					
Полнота внедрения: <ul style="list-style-type: none"> • 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					
Системность: <ul style="list-style-type: none"> • подход развернут своевременно, структурировано с возможностью реагировать на изменения среды при необходимости 	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства					
Оценка элемента, %		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%					
Измерение: <ul style="list-style-type: none"> • проводятся регулярные измерения результативности и эффективности подхода и его развертывания • выбраны подходящие измеряемые показатели 	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства					
Изучение и творчество: <ul style="list-style-type: none"> • на основе изучения определяются лучший опыт внутри и вне организации и возможности для улучшения • применяется творческий подход для определения возможностей для улучшения 	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства					
Улучшение и инновации: <ul style="list-style-type: none"> • результаты измерений, изучения и творчества используются для определения, ранжирования, планирования и внедрения улучшений 	Нет свидетельств или случайные				Некоторые свидетельства				Свидетельства				Ясные свидетельства				Всесторонние свидетельства					
Оценка элемента, %		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Общая оценка, %		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

Таблица 2

Полнота и представительность:	0%	25%	50%	75%	100%	
Полнота охвата: Представленные результаты: <ul style="list-style-type: none"> • относятся к потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон • согласуются со стратегией и политиками организации • наиболее важные ключевые результаты определены и ранжированы • взаимосвязи между соответствующими результатами понятны 	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	
Целостность: <ul style="list-style-type: none"> • 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	
Сегментирование: <ul style="list-style-type: none"> • 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	
Оценка элемента*, %		0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100

Достижения:	0%	25%	50%	75%	100%	
Тенденции: <ul style="list-style-type: none"> • 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	
Целевые показатели: <ul style="list-style-type: none"> • показатели установлены для ключевых результатов • показатели адекватны стратегии и политикам • 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	
Сравнение: <ul style="list-style-type: none"> • сравнения проведены для ключевых результатов • сравнения уместны • 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	
Причины: <ul style="list-style-type: none"> • взаимосвязь между достигнутыми результатами и их причинами является понятной • 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	
Оценка за элемент, %		0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100
Общая оценка, %		0 5 10	15 20 25 30 35	40 45 50 55 60	65 70 75 80 85	90 95 100