

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



**Информационно-руководящие материалы
для участников конкурса на соискание награды
Правительства Санкт-Петербурга –
почетного знака «За качество товаров (продукции),
работ и услуг» 2020 года**

В настоящих Информационно-руководящих материалах для участников конкурса на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга – почётного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2020 года (далее ИРМ 2020), изложен порядок проведения конкурса на соискание Награды и критерии их присуждения.

Награда присуждается ежегодно Правительством Санкт-Петербурга на основании решения Комиссии, принимаемого по итогам Конкурса, по следующим номинациям, каждая из которых содержит три группы:

✓ **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 присуждаются 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.

СОДЕРЖАНИЕ

1. МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ НАГРАДЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА – ПОЧЕТНОГО ЗНАКА «ЗА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ»	4
2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ	19
3. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА	19
4. ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ	20
5. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ	21
6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИЙ- УЧАСТНИКОВ КОНКУРСА	23
7. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА	23
ПРИЛОЖЕНИЕ А	24
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	28
ПРИЛОЖЕНИЕ В	32
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	35

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

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

МОДЕЛЬ НАГРАДЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА – ПОЧЕТНОГО ЗНАКА «ЗА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ»

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.* 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;

Здесь и далее знак «*» означает, что данная составляющая критерия не применяется для оценки организаций с численностью работающих не более 250 человек.

- 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;
- 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, 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, обеспечения 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.

66. 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.

7б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала.

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

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:

- 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;
- отчетность 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.

96. 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).

Участники Конкурса не должны иметь на дату подачи заявки неисполненной обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов, подлежащих уплате в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

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

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

Организации-лауреаты имеют право на повторное участие в Конкурсе не ранее чем через два года после присуждения награды.

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

23 сентября	Размещение информации о конкурсе на официальном портале Администрации СПб
По 07 октября	Представление организациями заявок на участие в конкурсе
До 15 октября	Рассмотрение и оценка заявок Комиссией и отправка уведомлений о получении статуса участника конкурса
По 29 октября	Предоставление организациями–конкурсантами материалов для участия в Конкурсе
До 12 ноября	Заочная оценка материалов, предоставленных организациями–конкурсантами
Декабрь	Церемония награждения лауреатов и дипломантов конкурса

3.1. Конкурс считается открытым после размещения объявления о начале приема заявок в разделе Комитета на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга (https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_industrial) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)

3.2. 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/

4. ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

4.1. Заявки на участие в конкурсе на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» подаются по форме согласно **приложению А** к ИРМ в бумажном и (или) электронном виде с сопроводительным письмом организации.

К заявке прилагаются:

- выписка из Единого государственного реестра юридических лиц, срок действия которой не превышает 30 дней с даты ее получения;
- копии учредительных документов организации;
- копии документов, подтверждающих назначение на должность руководителя организации;
- справка организации в свободной форме об отсутствии проведения в отношении организации на дату подачи заявки процедур, предусмотренных законодательством Российской Федерации о реорганизации, ликвидации или несостоятельности (банкротстве);
- справка организации в свободной форме об отсутствии у организации на дату подачи заявки приостановки или ограничения осуществления хозяйственной деятельности;
- копия сертификата соответствия системы менеджмента качества организации действующему национальному и (или) международному стандарту (при наличии);
- справка организации в свободной форме об отсутствии у организации на дату подачи заявки неисполненной обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов, подлежащих уплате в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;
- согласие на обработку персональных данных.

4.2. Документы, должны быть заверены подписью руководителя организации или уполномоченного им лица и печатью организации (при наличии) либо заверены нотариально. В случае если от имени организации действует уполномоченное лицо, также представляется доверенность уполномоченного лица, заверенная подписью руководителя организации.

4.3. В случае подачи заявки в бумажном виде заявки направляются в Комитет по адресу: 191124, Санкт-Петербург, ул. Новгородская дом 20, литера А.

- Сопроводительное письмо организации, заявка и документы поступают в Комитет для регистрации.
- Датой подачи заявки считается дата регистрации Комитетом.

4.4. В случае подачи заявки в электронном виде:

- Сопроводительное письмо организации, заявка и документы должны быть заверены электронной подписью руководителя организации в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи», а также с соблюдением требований пункта 4.2. ИРМ.
- Сопроводительное письмо организации, заявка и документы направляются по адресу электронной почты info@cipit.gov.spb.ru.

В случае отсутствия у руководителя организации электронной подписи организация должна предоставить в Комитет сопроводительное письмо организации, заявку и документы в бумажном виде не позднее пяти рабочих дней с даты поступления сопроводительного письма организации, заявки и документов, не заверенных электронной подписью руководителя организации, по адресу электронной почты info@cipit.gov.spb.ru.

Датой подачи заявки считается дата поступления сопроводительного письма организации, заявки и документов по адресу электронной почты info@cipit.gov.spb.ru.

Срок подачи заявки на участие в Конкурсе по 07 октября 2020 года (включительно).

Заявки, пришедшие после указанной даты не принимаются.

Комиссия в течение пяти 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: 191124, Санкт-Петербург, ул. Новгородская дом 20, литера А, в срок **по 29 октября 2020 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 и рекомендации по заполнению находятся в приложении Б.

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

Участник Конкурса обязан поставить в известность секретариат 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;
- описание деятельности организации и результатов этой деятельности по всем

9 критериям и их 32/23 составляющим в соответствии с разделом 1 данного ИРМ.

В краткой характеристике объемом не более двух 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.

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

Форма титульного листа приведена в приложении В.

Критерии группы «**Возможности**» (с 1-го по 5-й критерий включительно) – должны включать информацию, характеризующую возможности организации, содержащую три элемента:

- формы и методы работы с обоснованием их применения в рамках деятельности, которую характеризует критерий, их согласованность (интегрированность) с другими подходами. Этот элемент будет рассматриваться экспертами как совершенство подхода;
- системность и полноту 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;
- описание того, 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.

Критерии группы «**Результаты**» (с 6-го по 9-й критерии включительно) – должны включать информацию, характеризующую результаты и содержать следующие данные:

- полноту охвата приведенными ключевыми показателями различных направлений деятельности организации. Этот элемент рассматривается экспертами как полнота и представительность;
- 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 запланированными;
- сравнения показателей организации с аналогичными показателями других организаций, конкурентов, лучших известных организаций. Этот элемент будет рассматриваться экспертами как достижения.
- Номера и названия критериев и их составляющих должны соответствовать номерам и названиям, приведенным в Разделе 1 настоящего ИРМ.

Примечания:

- ✓ При описании подходов по составляющим критериев «Возможности» рекомендуется излагать материал в соответствии с применяемой организацией структурой подходов (от 2 до 5 подходов в виде бизнес-процессов, проектов, документированных процедур, сложившейся практики осуществления деятельности и т.п.), описание которых выделяется в виде подзаголовков (например, 1а, 2а ... 5б и т.п.) Это позволит конкурсанту более системно преподнести материал для оценки, а также поможет экспертам при оценке подходов организации-конкурсанта.
- ✓ При представлении результатов деятельности предпочтение отдается графическому, наглядному представлению результатов. Показатели должны иметь названия с указанием единиц измерений. Целесообразно каждому показателю присвоить свой индекс (например, 6а1, 6а2, 9б8, 9б9 и т.д.) Это позволит ссылаться на них и сократить объем отчета. Текстовые комментарии не должны содержать описание того, что очевидно (например, рост или снижение показателей). Допустимо условное обозначение положительной тенденции (например, стрелкой вверх или вниз). Желательно представить комментарии, например, изменения тренда, причин аномального снижения или роста показателя и т.п.

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:

- до 100 человек – 30 страниц;
- от 100 до 250 человек – 45 страниц;
- свыше 250 человек – 65 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.

Критерии отбора по присуждению награды правительства Санкт-Петербурга – почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» приведены в приложении В.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КОНКУРСНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЙ УЧАСТНИКОВ КОНКУРСА

Конкурс проводится в два этапа.

- На первом этапе Конкурса со дня получения конкурсной документации до **12 ноября** Комиссия проверяет представленную конкурсную документацию на соответствие ее форме и перечню конкурсной документации, достоверность сведений, содержащихся в конкурсной документации, эксперты проверяют отчеты участников Конкурса.

- На втором этапе Конкурса ориентировочно **13 ноября** Комиссия определяет победителей Конкурса путем голосования, составляет заключения по представленным документам участников Конкурса.

-

7. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА

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

- Подписанием Губернатором Санкт-Петербурга Постановлением Правительства Санкт-Петербурга о присуждении награды и дипломов Конкурса.

- Получением информационного письма с результатами Конкурса и данные о дате и месте проведения Церемонии награждения.

- Награждением победителей Конкурса в торжественной обстановке в течение тридцати дней после вступления в силу постановления Правительства Санкт-Петербурга о присуждении награды.

Регистрационный номер

ФОРМА

заявки на участие в конкурсе на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг»

1. Заявитель

Полное наименование юридического лица в соответствии с учредительными документами: _____

Адрес юридического лица: _____

Адрес юридического лица для почтовых отправлений: _____
(Если отличается от юридического)

ИНН/КПП: _____

Форма собственности юридического лица: _____

Основной вид деятельности юридического лица по ОКВЭД _____

Отрасль/сфера услуг юридического лица: _____

Адрес сайта юридического лица в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: _____

Дата регистрации юридического лица: _____

2. Сведения о руководителе юридического лица

Фамилия, имя, отчество: _____

Должность: _____

Служебный телефон: _____ Факс: _____

E-mail: _____

3. Численность работников юридического лица

Общее количество работников _____, из них на территории Российской Федерации _____.

4. Участвовало ли юридическое лицо в следующих конкурсах:

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

Нет Да (укажите, в каком году, какое место присуждено (при наличии) _____);

б) премия Правительства Санкт-Петербурга по качеству (2008-2013 гг.)

Нет Да (укажите, в каком году, какое место присуждено (при наличии) _____);

в) премия Правительства Российской Федерации в области качества

Нет Да (укажите, в каком году, какое место присуждено (при наличии) _____).

5. Контактные лица юридического лица

1. Фамилия, имя, отчество: _____

Должность: _____

Телефон: _____ . Факс: _____

Мобильный: _____ . E-mail: _____

2. Фамилия, имя, отчество: _____

Должность: _____

Телефон: _____ . Факс: _____

Мобильный: _____ . E-mail: _____

6. Приложения:

Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц, срок действия которой не превышает 30 дней с даты ее получения, на _____ л.

Копии учредительных документов организации на _____ л.

Копии документов, подтверждающих назначение на должность руководителя организации на _____ л.

Справка организации об отсутствии проведения в отношении организации на дату подачи заявки процедур, предусмотренных законодательством Российской Федерации о реорганизации, ликвидации или несостоятельности (банкротстве) на _____ л.

Справка организации об отсутствии у организации на дату подачи заявки приостановки или ограничения осуществления хозяйственной деятельности на _____ л.

Копия сертификата соответствия системы менеджмента качества организации действующему национальному и (или) международному стандарту (при наличии).

Справка организации об отсутствии у организации на дату подачи заявки неисполненной обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов, подлежащих оплате в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Согласие на обработку персональных данных на _____ л.

Отметка
о наличии

7. Подпись руководителя юридического лица _____ (Подпись) _____ (Расшифровка подписи)

«__» _____ г.

М.П.

8. Отметка о соответствии организации требованиям*

<input type="checkbox"/>	Нет	<input type="checkbox"/>	Да (укажите, в каком году) _____
--------------------------	-----	--------------------------	----------------------------------

Комментарии

* Пункт 8 заявки заполняется лицом, уполномоченным Комиссией по присуждению награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг». Требования к организации установлены в пункте 2 Положения о награде Правительства Санкт-Петербурга – почетном знаке «За качество товаров (продукции), работ и услуг», утвержденном настоящим постановлением.

Заявка на участие в конкурсе направляется в Комитет по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга по адресу: **191144, Санкт-Петербург, ул. Новгородская, дом 20, литера А**, 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, инновациям и торговле Санкт-Петербурга

К.А. Соловейчику

Уважаемый Кирилл Александрович!

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. Выписка из ЕГРЮЛ в 1 экз.;
3. Копии учредительных документов организации в 1 экз.;
4. Копии документов, подтверждающих назначение на должность руководителя организации в 1 экз.;
5. Справка организации об отсутствии проведения в отношении организации на дату подачи заявки процедур, предусмотренных законодательством РФ о реорганизации, ликвидации или несостоятельности (банкротстве) в 1 экз.;
6. Справка организации об отсутствии у организации на дату подачи заявки приостановки или ограничения осуществления хозяйственной деятельности;
7. Копия сертификата соответствия системы менеджмента качества организации действующему национальному и (или) международному стандарту (при наличии);
8. Справка организации об отсутствии у организации на дату подачи заявки неисполненной обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов, подлежащих уплате в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах;
9. Согласие на обработку персональных данных

Руководитель

(подпись)

ФИО

Конкурсная документация на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2020 года направляется в Комитет по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга по адресу: **191124, Санкт-Петербург, ул. Новгородская, дом 20, литера А**, 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, инновациям и торговле Санкт-Петербурга

К.А. Соловейчику

Уважаемый Кирилл Александрович!

_____ (регистр. номер _____)
(наименование организации)

подало заявку на участие в конкурсе на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2020 года (далее – Конкурс) и получило статус участника Конкурса.

В соответствии с разделом 3 Порядка проведения Конкурса (далее – Порядок), утвержденного Распоряжением Комитета по промышленной политике, инновациям и торговле 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» 2020 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)

Регистрационный номер

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

1. Участник Конкурса

Официальное
наименование _____

Юридический

адрес _____

Почтовый

адрес _____

2. Сведения о руководителе организации

Фамилия, имя,

отчество _____

Должность _____

Служебный телефон _____

Факс _____

E-mail _____

Интернет-сайт _____

3. Численность работающих

Общее количество работников _____

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 численностью 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

«____» _____ 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.

**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

Требования к заполнению перечня мест расположения структурных подразделений

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

Должна предоставляться информация о товарах (продукции), работах и 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 связана с обследуемым подразделением.

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

Примечание. Если участник Конкурса имеет подразделения, располагающиеся за рубежом, то места их расположения должны включаться в перечень. В отчете участника Конкурса должна рассматриваться деятельность подразделений, располагающихся за рубежом.

ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЕТА УЧАСТНИКА КОНКУРСА

Регистрационный номер

Экз. N _____

УТВЕРЖДАЮ

(наименование должности лица, утверждающего отчет)

(личная подпись)

(инициалы, фамилия)

М.П.

(дата утверждения)

ОТЧЕТ участника Конкурса

(наименование организации)

на соискание награды Правительства Санкт-Петербурга –
почетного знака «За качество товаров (продукции), работ и услуг» 2020 года

**Критерии
Отбора по присуждению награды правительства Санкт-Петербурга – почетного знака
«За качество товаров (продукции), работ и услуг»**

N п/п	Критерий отбора	Содержание критерия	Максимальная сумма баллов по критерию <1>	Значимость критерия, %
1	2	3	4	5
1. Способы достижения организацией результатов в области качества				
1.1	Лидирующая роль руководства	<p>Определение руководителями предназначения организации (стратегии развития организации (далее – стратегия), ценностей и этических норм, демонстрация на личных примерах своей приверженности культуре качества)</p> <p>Участие руководителей в деятельности, обеспечивающей разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента организации</p> <p>Участие руководителей в работе с потребителями, партнерами и другими внешними заинтересованными сторонами</p> <p>Мотивация, поддержка и поощрение руководителями персонала организации <2></p> <p>Определение и поддержка руководителями инноваций и перемен в организации</p>	100	10
1.2	Политика и стратегия организации в области качества	<p>Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон (внешнего и внутреннего окружения) для разработки стратегии и политики организации (далее – политика)</p> <p>Использование информации, полученной в результате измерений, исследований, познавательной и творческой деятельности, для разработки политики и стратегии <2></p> <p>Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии</p> <p>Развертывание и ведение политики и стратегии в рамках ключевых процессов</p>	100	10

1.3	Персонал	Планирование, обеспечение и улучшение работы с персоналом	100	10
		Определение, развитие и поддержка знаний и компетентности персонала <2>		
		Вовлечение персонала в деятельность по претворению в жизнь политики и стратегии и наделение его соответствующими полномочиями <2>		
		Общение персонала в организации		
		Поощрение персонала и забота о нем <2>		
1.4	Партнерство и ресурсы	Партнеры и поставщики	100	10
		Финансовые ресурсы		
		Инфраструктура и материальные ресурсы		
		Технологии <2>		
		Информация и знания <2>		
1.5	Процессы, продукция и услуги	Систематическое проектирование и менеджмент процессов	100	10
		Проектирование и разработка товаров (продукции) и услуг на основе ожиданий потребителей		
		Продвижение товаров (продукции) и услуг на рынок		
		Производство, поставка и последующее обслуживание товаров (продукции) и услуг		
		Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями <2>		
2. Полученные организацией результаты в области качества				
2.1	Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг	Показатели восприятия потребителями организации, качества ее товаров (продукции) и услуг	150	15
		Показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей		
2.2	Удовлетворенность персонала своей работой в организации	Показатели восприятия персоналом своей работы в организации	100	10
		Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала		

2.3	Влияние организации на общество	Показатели восприятия обществом деятельности организации	100	10
		Показатели работы организации по повышению удовлетворенности общества деятельностью организации		
2.4	Результаты работы организации	Финансовые показатели работы организации	150	15
		Качество товаров (продукции) и услуг и другие результаты работы организации		

 <1> Показатель каждого критерия отражает максимальное количество баллов, которое может получить участник конкурса на соискание награды по критерию.

<2> Данная составляющая критерия не применяется для оценки организаций с численностью работающих до 250 человек.