

ГУБЕРНАТОР ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

УКАЗ

от 31.12.2019 № 393

г. Ярославль

О внесении изменений в указ
Губернатора области от 09.09.2013
№ 481

1. Внести в указ Губернатора области от 09.09.2013 № 481 «О ежегодном областном конкурсе «За лучшую работу в области обеспечения качества» следующие изменения:

1.1. Пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Утвердить прилагаемое Положение о конкурсе.».

1.2. В пункте 4 фамилию и инициалы «Крупина М.Л.» заменить словами «, курирующего вопросы физической культуры и спорта, молодежной политики, культуры и туризма, транспорта, инвестиционной и промышленной политики, занятости населения.».

1.3. Положение о ежегодном областном конкурсе «За лучшую работу в области обеспечения качества», утвержденное указом, изложить в новой редакции (прилагается).

1.4. Порядок предоставления грантов (денежной премии) в форме субсидии из областного бюджета лауреатам ежегодного областного конкурса «За лучшую работу в области обеспечения качества», утвержденный указом, признать утратившим силу.

2. Указ вступает в силу с момента подписания.

Губернатор области

Д.Ю. Миронов

УТВЕРЖДЕНО
указом
Губернатора области
от 09.09.2013 № 481
(в редакции указа
Губернатора области
от 31.12.2019 № 393)

ПОЛОЖЕНИЕ
о ежегодном областном конкурсе «За лучшую работу в области
обеспечения качества»

1. Общие положения

1.1. Положение о ежегодном областном конкурсе «За лучшую работу в области обеспечения качества» (далее – Положение) определяет круг участников, порядок проведения и подведения итогов ежегодного областного конкурса «За лучшую работу в области обеспечения качества» (далее – конкурс).

1.2. Конкурс проводится с целью распространения практики внедрения высокоэффективных методов управления качеством, улучшения качества продукции и услуг на основе использования современных методов менеджмента, повышения конкурентоспособности организаций Ярославской области.

1.3. Конкурс проводится по двум номинациям:

- «Промышленность и услуги (кроме бюджетных услуг)»;
- «Бюджетные услуги».

2. Организатор и участники конкурса

2.1. Организатором конкурса является департамент инвестиций и промышленности Ярославской области.

2.2. Организатор конкурса осуществляет следующие функции:

- размещение на странице организатора конкурса на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информационного сообщения о проведении конкурса;

- прием и регистрация документов, необходимых для участия в конкурсе;

- проверка участников конкурса и представляемых ими документов на соответствие установленным требованиям;

- организация работы комиссии по проведению конкурса (далее – конкурсная комиссия);

- организация награждения победителей конкурса;
- ведение реестра участников и победителей конкурса;
- обеспечение сохранности представленных документов в течение двух лет со дня подведения итогов конкурса и обеспечение конфиденциальности полученных сведений;
- консультирование участников конкурса по вопросам проведения конкурса и подготовки документов.

2.3. Участниками конкурса могут быть юридические лица всех организационно-правовых форм и форм собственности, зарегистрированные на территории Ярославской области и осуществляющие деятельность в сферах промышленности и услуг, а также их филиалы, состоящие на налоговом учете и осуществляющие хозяйственную деятельность на территории Ярославской области не менее одного года на дату подачи заявки на участие в конкурсе.

3. Требования к форме и составу документов, представляемых заявителем

3.1. Для участия в конкурсе заявитель представляет организатору конкурса следующие документы:

- заявка на участие в конкурсе по форме согласно приложению 1 к Положению;
- отчет участника конкурса (далее – отчет) по формам, приведенным в приложении 2 к Положению, составленный с учетом требований к оформлению отчета, приведенных в приложении 3 к Положению;
- выписка из Единого государственного реестра юридических лиц, выданная не ранее чем за 6 месяцев до даты подачи документов.

3.2. Заявитель представляет организатору конкурса документы по формам и в соответствии с перечнем, которые предусмотрены пунктом 3.1 данного раздела Положения, по описи.

Все документы должны быть составлены на русском языке (или иметь официальный перевод).

В представленных документах должны применяться общепринятые обозначения и наименования в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов. Сведения, которые содержатся в документах, не должны допускать неоднозначного толкования.

Документы представляются в печатном виде (скрепленные в папку-скоросшиватель в порядке, указанном в описи), а также на электронном носителе.

Копии документов представляются заверенными печатью (при наличии) и подписью руководителя.

Представленные организатору конкурса документы заявителям не возвращаются.

4. Порядок проведения конкурса

4.1. Размещение информационного сообщения о проведении конкурса, прием и регистрация документов, необходимых для участия в конкурсе.

4.1.1. Организатор конкурса размещает информационное сообщение о проведении конкурса, содержащее сведения о сроке, месте приема документов и условиях участия в конкурсе, на странице организатора конкурса на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Срок окончания приема документов от заявителей – не ранее чем по истечении 60 календарных дней с даты размещения информационного сообщения о проведении конкурса.

4.1.2. Документы регистрируются организатором конкурса в день их поступления с указанием времени в журнале регистрации участников конкурса.

Документы, поступившие организатору конкурса с нарушением срока приема документов, указанного в информационном сообщении о проведении конкурса, не принимаются и возвращаются заявителям в течение 5 рабочих дней с даты поступления документов организатору конкурса.

Внесение изменений в документы после их регистрации организатором конкурса не допускается.

4.2. Проверка заявителей и представленных ими документов на соответствие установленным требованиям.

4.2.1. Организатор конкурса в течение 20 рабочих дней с даты окончания срока приема документов:

- проверяет соответствие заявителей требованиям, предусмотренным пунктом 2.3 раздела 2 Положения;

- проверяет соответствие документов требованиям, предусмотренным разделом 3 Положения.

4.2.2. В случае несоответствия заявителя требованиям, установленным пунктом 2.3 раздела 2 Положения, и (или) несоответствия представленных документов требованиям, определенным разделом 3 Положения, и (или) непредставления (представления не в полном объеме) указанных документов организатор конкурса готовит мотивированный отказ в допуске к участию в конкурсе и направляет его заявителю в течение 10 рабочих дней с даты истечения срока, указанного в абзаце первом подпункта 4.2.1 данного пункта.

4.2.3. В случае соответствия заявителя и представленных им документов установленным требованиям заявитель признается участником конкурса, а представленные документы передаются организатором конкурса для рассмотрения в конкурсную комиссию в течение 10 рабочих дней с даты истечения срока, указанного в абзаце первом подпункта 4.2.1 данного пункта.

4.3. Рассмотрение документов конкурсной комиссией, подведение итогов конкурса.

4.3.1. Для проведения конкурса и определения его победителей образуется конкурсная комиссия, состав которой утверждается приказом организатора конкурса.

Конкурсная комиссия формируется с учетом категорий участников конкурса и специфики их деятельности.

В состав конкурсной комиссии входят председатель конкурсной комиссии, заместитель председателя конкурсной комиссии, секретарь конкурсной комиссии и члены конкурсной комиссии.

Руководство деятельностью конкурсной комиссии осуществляет председатель конкурсной комиссии, а в его отсутствие – заместитель председателя конкурсной комиссии.

Конкурсная комиссия наделена следующими полномочиями:

- оценка документов участников конкурса;
- подведение итогов конкурса и определение победителей конкурса.

Заседание конкурсной комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее двух третей от общего количества ее членов.

4.3.2. Конкурсная комиссия проводит оценку документов участников конкурса в течение 30 рабочих дней с даты получения документов от организатора конкурса.

4.3.3. Оценка документов, представленных участниками конкурса, осуществляется в соответствии с Методикой оценки отчетов, приведенной в приложении 4 к Положению.

4.3.4. Результаты оценки членами конкурсной комиссии каждого участника конкурса передаются секретарю конкурсной комиссии в течение 5 рабочих дней с даты истечения срока, указанного в подпункте 4.3.2 данного пункта.

4.3.5. Секретарь конкурсной комиссии в течение 5 рабочих дней с даты получения результатов оценки формирует сводную оценочную ведомость результатов конкурса в каждой номинации.

4.3.6. Заседание конкурсной комиссии по подведению итогов конкурса и определению его победителей проводится в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты подготовки сводной оценочной ведомости.

Количество победителей конкурса в каждой из номинаций:

- «Промышленность и услуги (кроме бюджетных услуг)» – не более десяти лауреатов и не более десяти дипломантов;
- «Бюджетные услуги» – не более пяти лауреатов и не более десяти дипломантов.

4.3.7. Победителями конкурса признаются участники конкурса, набравшие наибольшее количество баллов, но не менее двух третей – для лауреата конкурса и не менее одной трети – для дипломанта конкурса исходя из максимального количества баллов (1000), предусмотренного Методикой оценки отчетов.

Количество набранных каждым участником конкурса баллов рассчитывается путем вычисления среднего арифметического количества баллов, набранных по результатам оценки.

Список победителей конкурса формируется в порядке убывания набранных баллов. При равном количестве баллов победителем признается участник конкурса, подавший документы ранее.

4.3.8. Итоги конкурса оформляются протоколом, который подписывается всеми присутствующими на заседании членами конкурсной комиссии и утверждается председательствующим на заседании конкурсной комиссии. Протокол оформляется, подписывается и утверждается в день проведения заседания конкурсной комиссии.

4.3.9. Протокол размещается на странице организатора конкурса на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты проведения заседания конкурсной комиссии.

5. Награждение победителей конкурса

5.1. Лауреаты конкурса награждаются дипломами лауреата конкурса и памятными призами, дипломанты конкурса награждаются дипломом дипломанта конкурса.

5.2. Всем участникам конкурса, кроме лауреатов и дипломантов, вручаются благодарственные письма организатора конкурса.

5.3. Награждение победителей конкурса и вручение благодарственных писем осуществляется в торжественной обстановке и приурочивается к Всемирному дню качества.

5.4. Лауреаты конкурса не вправе участвовать в конкурсе в течение двух последующих лет.

5.5. Расходы на проведение конкурса осуществляются организатором конкурса за счет ассигнований, предусмотренных на данное мероприятие в областном бюджете на соответствующий финансовый год, в рамках реализации областной целевой программы «Развитие промышленности Ярославской области и повышение ее конкурентоспособности» на 2017 – 2020 годы, утвержденной постановлением Правительства области от 17.03.2017 № 217-п «Об утверждении областной целевой программы "Развитие промышленности Ярославской области и повышение ее конкурентоспособности" на 2017 – 2020 годы».

ЗАЯВКА
на участие в ежегодном областном конкурсе
«За лучшую работу в области обеспечения качества»

Регистрационный номер _____

В комиссию по проведению
ежегодного областного конкурса
«За лучшую работу в области
обеспечения качества»

Прошу зарегистрировать в качестве участника ежегодного областного конкурса «За лучшую работу в области обеспечения качества»:

- полное и сокращенное наименования организации: _____
_____;

- виды продукции или услуг: _____
_____;

(кратко перечислить)

- численность работающих (чел.): _____;
_____ (на конец отчетного периода)

- адрес места нахождения: _____;

- телефон, факс: _____;

- e-mail: _____.

Руководитель организации:

- должность: _____;

- фамилия, имя, отчество (при наличии): _____
_____;

- телефон: _____.

Ответственный за подготовку и представление отчета участника ежегодного областного конкурса «За лучшую работу в области обеспечения качества»:

- должность: _____;

- фамилия, имя, отчество (при наличии): _____
_____;

- рабочий телефон/факс, мобильный телефон, e-mail: _____
_____.

Участие в ежегодном областном конкурсе «За лучшую работу в области обеспечения качества» за предыдущие годы (указать год, результат):

« ____ » _____ 20__ г.

Руководитель организации
М.П.
(при наличии)

(подпись)

(расшифровка подписи)

ФОРМЫ
отчетов участников ежегодного областного конкурса
«За лучшую работу в области обеспечения качества»

Форма 1

ОТЧЕТ
участника ежегодного областного конкурса
«За лучшую работу в области обеспечения качества»
в номинации «Промышленность и услуги (кроме бюджетных услуг)»

Организация _____
(полное наименование)

Год проведения конкурса: _____.

Общие данные об организации:

- наименование (полное и сокращенное), год создания: _____
_____;

- адрес места нахождения, телефон, факс, e-mail: _____
_____;

- основной вид экономической деятельности в соответствии с
Общероссийским классификатором видов экономической деятельности:
_____;

- руководитель организации (должность, фамилия, имя, отчество
(при наличии), рабочий телефон, e-mail): _____;

- руководитель по качеству (должность, фамилия, имя, отчество
(при наличии), рабочий телефон, e-mail): _____;

- ответственный за подготовку и представление отчета участника
конкурса (должность, фамилия, имя, отчество (при наличии), телефон)
_____;

- наличие иногородних филиалов (полное и сокращенное
наименования, адрес места нахождения, фамилия, имя, отчество
(при наличии) руководителя, телефон): _____
_____;

- номенклатура профилирующей продукции и (или) услуг
(по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности,
продукции и услуг), длительность выпуска в годах: _____
_____;

- среднесписочная численность работающих, в том числе в филиалах
(чел.): _____;

- схема структуры организации (приложить копию).

№ п/п	Наименование критерия	Данные организации
1	2	3
1.	Политика и руководство:	
1.1.	Наличие в организации сформулированных высшим руководством:	
	- миссии, видения организации	
	- политики в области качества	
	Приложить копии документов	
1.2.	Наличие конкретных целевых установок:	
	- стратегии по продукции (услугам)	
	- бизнес-стратегии	
	- стратегии по развитию организации	
	Описать, привести примеры, приложить копии документов	
1.3.	<p>Внедрение или развитие систем менеджмента, предусмотренных стратегией и политикой организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - система менеджмента качества, соответствующая стандарту ГОСТ Р ИСО 9001 (ISO 9001:2015); - система экологического менеджмента, соответствующая стандарту ГОСТ Р ИСО 14001 (ISO 14001:2015); - система менеджмента безопасности труда и охраны, соответствующая стандарту OHSAS 18001; - система менеджмента безопасности пищевой продукции, соответствующая стандарту ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (ISO 22000:2005); - система менеджмента качества в автомобилестроении, соответствующая стандарту ИСО/ТУ 16949:2009 (ISO/TS 16949:2009); - система энергетического менеджмента, соответствующая стандарту ISO 50001:2011; - другие системы менеджмента 	
1.4.	Использование организацией:	
	- статистического управления процессами (SPC)	
	- инструментов бережливого производства	

1	2	3
	- методов менеджмента Привести примеры	
1.5.	Наличие в организации полномочных представителей высшего руководства (руководителей процессов): - по связям с потребителями - по качеству продукции и процессов - по охране окружающей среды и охране труда и профессиональной безопасности - по социальному развитию организации Указать должности, приложить копии локальных актов (приказов) о назначении	
1.6.	Установление обязанностей, ответственности и механизмов взаимодействия руководителей и всего персонала по вопросам качества продукции и процессов Привести примеры, приложить копии документов	
1.7.	Наличие коллегиальных органов при высшем руководстве (советов, комиссий и других коллегиальных органов), работающих на постоянной основе Указать рассматриваемые вопросы, приложить копии протоколов	
1.8.	Проведение в организации специальных совещаний: - по качеству - по культуре производства Указать участников, приложить копии протоколов совещаний	
1.9.	Содействие высшего руководства распространению механизмов системного управления качеством среди своих поставщиков: - оценка - аудит - помощь (другие способы) Привести примеры	
1.10.	Наличие в организации собственной корпоративной (фирменной) культуры и/или этики Привести основные принципы, приложить	

1	2	3
	копии документов	
2.	Планирование:	
2.1.	Наличие утвержденных в организации целей в области качества:	
	- стратегические цели (на период более 3 лет)	
	- кратко- и среднесрочные цели (от 1 года до 3 лет)	
	Указать, до какого уровня организационной структуры установлены цели, привести примеры	
2.2.	Экологические аспекты деятельности организации, связанные с процессами, продукцией, а также применимые к данным аспектам законодательные и другие нормативно-правовые требования	
	Указать документы, приложить копии (при наличии)	
2.3.	Экологические цели и задачи, установленные в организации	
	Перечислить цели, указать сроки реализации	
2.4.	Разработанные и утвержденные в организации планы (программы) в отношении:	
	- повышения качества продукции и улучшения процессов	
	- улучшения процессов и снижения издержек	
	- улучшения инфраструктуры, производственной среды, окружающей среды и охраны труда	
	- развития персонала	
	- расширения бизнеса, областей деятельности, рынков	
	Кратко описать, привести примеры	
2.5.	Проведение собственных исследований и анализа, используемых в целях эффективного планирования (например маркетинг, бенчмаркинг, рейтинги, самооценка, анализы рисков, потерь, затрат на качество)	
	Указать наименование структурного подразделения организации, проводящего исследования (анализ), периодичность их проведения. Привести примеры	
2.6.	Контроль со стороны руководства по	

1	2	3
	обеспечению выполнения планов и достижения целей в области качества	
	Указать формы оформления результатов, привести примеры управленческих действий и процедур	
3.	Использование потенциала работников:	
3.1.	Обеспечение соответствия квалификации персонала политике и целям организации по категориям (комплектность штатного расписания), указать в процентах:	
	- руководители всех уровней	
	- специалисты	
	- основные работники (рабочие)	
3.2.	Наличие в организации системы отбора персонала, в том числе:	
	- руководителей	
	- специалистов	
	- основных работников (рабочих)	
	Кратко описать, приложить копии документов	
3.3.	Наличие в организации системы обучения персонала	
	Кратко описать, приложить копии документов	
3.4.	Доля затрат на подготовку и повышение квалификации персонала в отчетном периоде от чистой прибыли организации (указать в процентах)	
3.5.	Наличие в организации известной сотрудникам системы должностного (карьерного) роста, ее реализация (например контрактные обязательства, списки резерва, специальные программы, «джентльменские соглашения»)	
	Кратко описать, привести примеры	
3.6.	Формы коллективного и индивидуального творчества, направленные на совершенствование менеджмента качества: - группы качества; - кружки качества; - коллективы бездефектного труда; - самоконтроль; - рационализация; - изобретательство; - патентование;	

1	2	3
	- другое	
	Привести примеры	
3.7.	Используемые формы и методы стимулирования коллектива и отдельных работников, направленные на повышение качества:	
	- наличие форм и методов морального стимулирования	
	- наличие форм и методов материального стимулирования	
	Привести примеры, приложить копии документов	
3.8.	Наличие в организации известной всем сотрудникам системы сбора, обработки и анализа предложений сотрудников по улучшению деятельности	
	Привести примеры	
4.	Рациональное использование ресурсов:	
4.1.	Мероприятия, направленные на повышение эффективности использования инфраструктуры (технологического оборудования, транспорта, помещений и открытых площадок, собственных энергоресурсов и других видов инфраструктуры)	
	Перечислить, привести примеры	
4.2.	Мероприятия по повышению удовлетворенности персонала и качества производственной (рабочей) среды, способствующей результативной и эффективной работе	
	Перечислить, привести примеры	
4.3.	Мероприятия, направленные на обеспечение качества закупок сырья, материалов, информации, работ, услуг	
	Перечислить, привести примеры	
	Доля поставщиков, с которыми установлены долгосрочные партнерские отношения (указать в процентах)	
4.4.	Мероприятия по снижению энергопотребления, экономии природных и материальных ресурсов	

1	2	3
	Перечислить, привести примеры	
4.5.	Наличие в организации системы периодического учета и анализа затрат на качество по организации в целом и по подразделениям Указать наименования документов	
4.6.	Наличие в организации системы управления информационными ресурсами для их эффективного использования Указать форму построения, из каких элементов система состоит, кратко описать	
5.	Управление процессами основной деятельности:	
5.1.	Основные (главные) процессы деятельности организации, необходимые для реализации политики и стратегии Указать процессы и должность руководителя каждого процесса	
5.2.	Порядок выполнения процессов основной деятельности Указать виды документов (внутренних и внешних), их количество. Привести примеры	
5.3.	Методы контроля и регулирования основных процессов, применяемые в организации, их периодичность Привести примеры	
5.4.	Критерии, установленные для оценки качества и результативности (или эффективности) основных процессов Привести примеры критериев и документов	
5.5.	Определение результативности (или эффективности) основных процессов Указать, в каком виде, кто и кому представляет результаты, периодичность их представления. Привести примеры	
5.6.	Внедрение новых технологий, методов, приемов в процессы основной деятельности организации в отчетном периоде Привести примеры	
5.7.	Процессы менеджмента, проверенные и оцененные в отчетном периоде с помощью: - внутренних аудитов	

1	2	3
	- внешних аудитов	
	Приложить документальное подтверждение	
5.8.	Мероприятия, разработанные и реализованные в отчетном периоде с целью улучшения процессов деятельности:	
	- корректирующие мероприятия	
	- предупреждающие мероприятия	
	Привести примеры	
6.	Удовлетворенность потребителей:	
6.1.	Динамика объема продаж товаров и услуг организации за отчетный период к предыдущему периоду (указать в процентах):	
	- в России	
	- за рубежом	
6.2.	Удельный вес товаров и услуг с сертификатами или декларациями соответствия в общем объеме товаров и услуг за отчетный и предыдущий периоды (указать в процентах):	
	- по номенклатуре	
	- по общему объему производства	
6.3.	Наличие рекламаций на продукцию в сравнении с предшествующим периодом:	
	- по России	
	- за рубежом	
6.4.	Новая продукция за отчетный период и предыдущие два года	
	Привести примеры	
	Удельный вес новой продукции в общем объеме производства	
6.5.	Проведенные маркетинговые исследования и использование их результатов в отношении к выпускаемой и планируемой продукции и услугам	
	Кратко описать, привести примеры	
6.6.	Проведение сбора, анализа и оценки мнений потребителей о продукции	
	Указать периодичность, кем проводится.	
	Привести примеры	
6.7.	Наличие предложений, пожеланий потребителей, реализованных при разработке (модернизации) продукции в отчетном периоде	

1	2	3
	Привести примеры	
6.8.	Мероприятия (совещания, конференции, круглые столы и другие мероприятия), проведенные с участием потребителей. Указать наименования мероприятий	
6.9.	Организация гарантийного, технического и другого сервисного обслуживания продукции у потребителей. Описать механизмы	
	Указать документы, в которых установлены гарантии изготовителя	
6.10.	Дополнительные (сопутствующие) товары и услуги и их реализация потребителям, их объем и номенклатура	
7.	Удовлетворенность персонала работой в организации:	
7.1.	Количество принятых на постоянную работу и количество уволившихся с работы сотрудников за отчетный период (чел.)	
7.2.	Количество больничных листов:	
	- оформленных в связи с профессиональными заболеваниями	
	- оформленных в связи с производственным травматизмом	
7.3.	Удельный вес рабочих мест, полностью соответствующих санитарно-гигиеническим нормам (указать процент от общего количества рабочих мест)	
	Привести подтверждающие документы	
7.4.	Количество рассмотренных жалоб, заявлений работников в отношении условий труда (которые разрешены или по которым даны ответы)	
7.5.	Формы мотивации (повышение заинтересованности в работе) персонала, фактически реализованные руководством организации, в том числе в сравнении с предыдущим периодом:	
	- моральная мотивация	
	- материальная мотивация	
	Привести примеры	
7.6.	Количество сотрудников, повысивших квалификацию или разряд за счет (полностью	

1	2	3
	или частично) организации, в отчетном периоде	
7.7.	Количество предложений или инициатив сотрудников по улучшению деятельности (личных или коллективных) в отчетном периоде: - поступило - реализовано	
7.8.	Дополнительные внутрифирменные социальные гарантии и обязательства, правила и нормы культуры, фактически реализованные в организации, степень охвата ими персонала	
7.9.	Оценка степени удовлетворенности персонала: - работой в организации - ролью организации в обществе или регионе Указать периодичность, форму оценки, наименование подразделения, примеры использования результатов анализа. Привести примеры	
8.	Влияние организации на общество:	
8.1.	Наличие выявленных и устраненных нарушений требований безопасности, зафиксированных в предписаниях, протоколах, судебных исках, актах надзорных органов всех уровней в отношении: - продукции - процессов - инфраструктуры	
8.2.	Мероприятия, реализованные в организации в целях повышения безопасности продукции, процессов и инфраструктуры Перечислить мероприятия	
8.3.	Наличие задолженности по федеральным, региональным и местным налогам. Указать, за какой период, величину, динамику роста или снижения	
8.4.	Мониторинг окружающей среды Наличие организованной санитарно-защитной зоны и собственной промышленно-санитарной лаборатории	
8.5.	Мероприятия, направленные на сохранение и защиту окружающей среды и экономию всех	

1	2	3
	видов ресурсов, реализованные в организации	
	Привести примеры	
8.6.	<p>Участие организации в решении социальных проблем области, города, района:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание новых рабочих мест; - строительство жилья и социальных объектов; - благоустройство территории; - поддержка образования и науки (например шефство, стипендии, гранты и другие формы поддержки); - здравоохранение и социальная помощь; - решение экологических проблем; - проведение культурных и спортивных мероприятий, меценатство; - помощь общественным объединениям; - другое 	
	Привести примеры мероприятий	
9.	Результаты работы организации:	
9.1.	Выручка (нетто) от продаж продукции и услуг за отчетный и предыдущий периоды (тыс. руб.)	
9.2.	Себестоимость продукции за отчетный и предыдущий периоды (тыс. руб.)	
9.3.	Численность персонала на конец отчетного и предыдущего периодов (чел.)	
9.4.	Прибыль от продаж за отчетный и предыдущий периоды (тыс. руб.)	
9.5.	Средняя месячная заработная плата сотрудников за отчетный и предыдущий периоды (руб.)	
9.6.	<p>Самооценка по 10-балльной шкале степени достижения в отчетном периоде главных целей (заполняется руководителем организации с пояснениями при необходимости) в области:</p> <ul style="list-style-type: none"> - развития бизнеса; - качества и безопасности продукции; - корпоративного развития 	
9.7.	<p>Получение организацией наград (призов, званий) и свидетельств признания (грамоты, дипломы и другое) за последние 3 года. Привести примеры</p>	
9.8.	Получение организацией званий, дипломов за достижения в области качества за отчетный период. Привести примеры	

Примечание: отчетным периодом при представлении данных на конкурс является период с _____ по _____, а предыдущим периодом – с _____ по _____.

« ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель организации _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.
(при наличии)

Форма 2

ОТЧЕТ
участника ежегодного областного конкурса
«За лучшую работу в области обеспечения качества»
в номинации «Бюджетные услуги»

Организация: _____
(полное наименование)

Год проведения конкурса: _____.

Общие данные об организации:

- организация (полное и сокращенное наименования), год создания: _____;

- адрес места нахождения, телефон, факс, e-mail: _____;

- основной вид экономической деятельности в соответствии с Общероссийским классификатором видов экономической деятельности: _____;

- руководитель организации (должность, фамилия, имя, отчество (при наличии), рабочий телефон, e-mail): _____;

- руководитель по качеству (должность, фамилия, имя, отчество (при наличии), рабочий телефон, e-mail): _____;

- ответственный за подготовку и представление отчета участника конкурса (должность, фамилия, имя, отчество (при наличии), телефон) _____;

- наличие иногородних филиалов (полное и сокращенное наименования, адрес места нахождения, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, телефон): _____;

- номенклатура профилирующей продукции и (или) услуг (по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности, продукции и услуг), длительность выпуска в годах: _____;

- среднесписочная численность работающих, в том числе в филиалах (чел.): _____;

- схема структуры организации (приложить копию).

№ п/п	Наименование критерия	Данные организации
1	2	3
1.	Политика и руководство:	
1.1.	Наличие в организации сформулированных высшим руководством:	
	- миссии, видения организации	
	- политики в области качества	
	Приложить копии подтверждающих документов	
1.2.	Внедрение или развитие систем менеджмента, предусмотренных стратегией и политикой организации:	
	- система менеджмента качества, соответствующая стандарту ГОСТ Р ИСО 9001 (ISO 9001:2015);	
	- система экологического менеджмента, соответствующая стандарту ГОСТ Р ИСО 14001 (ISO 14001:2015);	
	- система менеджмента безопасности труда и охраны, соответствующая стандарту OHSAS 18001;	
	- система менеджмента безопасности пищевой продукции, соответствующая стандарту ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (ISO 22000:2005);	
	- система менеджмента качества в автомобилестроении, соответствующая стандарту ИСО/ТУ 16949:2009 (ISO/TS 16949:2009);	
	- система энергетического менеджмента, соответствующая стандарту ISO 50001:2011;	
	- другие системы менеджмента	
	- методы менеджмента	
	- инструменты бережливого производства	
	Приложить копии подтверждающих документов	
1.3.	Наличие в организации полномочных представителей высшего руководства	

1	2	3
	(руководителей процессов (работ)): - по связям с потребителями - по качеству услуг и процессов - по охране окружающей среды, охране труда и профессиональной безопасности - по социальному развитию организации Указать должности, приложить копии локальных актов (приказов) о назначении	
1.4.	Установление обязанностей, ответственности и механизмов взаимодействия руководителей и всего персонала по вопросам качества услуг и процессов Привести примеры, приложить копии документов	
1.5.	Наличие коллегиальных органов при высшем руководстве (советов, комиссий и других коллегиальных органов), работающих на постоянной основе Приложить копии протоколов	
1.6.	Проведение в организации совещаний: - по качеству - по культуре производства в организации Указать участников, приложить копии протоколов совещаний	
1.7.	Наличие в организации собственной корпоративной (фирменной) культуры и (или) этики Привести основные принципы, приложить копии документов	
1.8.	Наличие в организации коллективного договора, зарегистрированного в установленном порядке, или социальной политики Указать срок заключения договора, порядок осуществления контроля	
2.	Планирование:	
2.1.	Наличие утвержденных в организации целей в области качества: - стратегические цели (на период более 3 лет) - кратко- и среднесрочные цели (от 1 года до 3 лет) Указать, до какого уровня организационной структуры включительно установлены цели,	

1	2	3
	привести примеры	
2.2.	<p>Разработанные и утвержденные в организации планы (программы) в отношении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышения качества услуг и улучшения процессов - улучшения инфраструктуры и производственной среды и охраны труда - развития персонала <p>Кратко описать, привести примеры</p>	
2.3.	<p>Проведение собственных исследований и анализа, используемых в целях эффективного планирования (например маркетинг, бенчмаркинг, рейтинги, самооценка, анализы рисков, потеря, затрат на качество)</p> <p>Указать наименование структурного подразделения организации, проводящего исследования (анализ), периодичность проведения</p>	
2.4.	<p>Контроль со стороны руководства по обеспечению выполнения планов организации и достижения целей в области качества</p> <p>Указать формы оформления результатов, привести примеры управленческих действий и процедур</p>	
3.	Использование потенциала работников:	
3.1.	<p>Обеспечение соответствия квалификации персонала политике и целям организации по категориям (комплектность штатного расписания), указать в процентах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - руководители всех уровней - специалисты - основные работники 	
3.2.	<p>Наличие в организации системы отбора персонала, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - руководителей - специалистов - основных работников <p>Кратко описать, приложить копии документов</p>	
3.3.	<p>Наличие в организации системы обучения персонала</p> <p>Кратко описать, приложить копии документов</p>	
3.4.	Наличие в организации известной сотрудникам	

1	2	3
	системы должностного (карьерного) роста, ее реализация (например контрактные обязательства, списки резерва, специальные программы, «джентльменские соглашения»)	
	Кратко описать, привести примеры	
3.5.	<p>Формы коллективного и индивидуального творчества, направленные на совершенствование менеджмента качества:</p> <ul style="list-style-type: none"> - группы качества; - кружки качества; - коллективы бездефектного труда; - самоконтроль; - рационализация; - изобретательство; - патентование; - другое 	
	Привести примеры	
3.6.	Используемые формы и методы стимулирования коллектива и отдельных работников, направленные на повышение качества:	
	- наличие форм и методов морального стимулирования	
	- наличие форм и методов материального стимулирования	
	Привести примеры, приложить копии документов	
3.7.	Наличие в организации известной всем сотрудникам системы сбора, обработки и анализа предложений сотрудников по улучшению деятельности	
	Привести примеры	
4.	Рациональное использование ресурсов:	
4.1.	Мероприятия, направленные на повышение эффективности использования инфраструктуры (транспорта, помещений, открытых площадок и других видов инфраструктуры)	
	Перечислить, привести примеры	
4.2.	Мероприятия по повышению удовлетворенности персонала и качества производственной (рабочей) среды, способствующей результативной и эффективной работе	

1	2	3
	Перечислить, привести примеры	
4.3.	Мероприятия, направленные на обеспечение качества закупок сырья, материалов, информации, работ, услуг Перечислить, привести примеры	
4.4.	Мероприятия по снижению энергопотребления, экономии природных и материальных ресурсов Перечислить, привести примеры	
4.5.	Наличие в организации системы управления информационными ресурсами для их эффективного использования Указать форму построения, из каких элементов система состоит, кратко описать	
5.	Управление процессами основной деятельности:	
5.1.	Основные (главные) процессы деятельности организации, приносящие ценность и необходимые для реализации политики Указать процессы и должность руководителя каждого процесса	
5.2.	Порядок выполнения процессов основной деятельности Указать виды документов (внутренних и внешних), их количество. Привести примеры	
5.3.	Методы контроля и регулирования основных процессов, применяемых в организации, их периодичность Привести примеры	
5.4.	Критерии, установленные для оценки качества и результативности (или эффективности) основных процессов Привести примеры критериев и документов	
5.5.	Определение результативности (или эффективности) основных процессов Указать, в каком виде, кто и кому представляет результаты, периодичность представления. Привести примеры	
5.6.	Внедрение новых технологий, методов, приемов в процессы основной деятельности организации в отчетном периоде Привести примеры	
5.7.	Разработанные в организации документы, относящиеся к системе менеджмента качества	

1	2	3
	(например руководство по качеству, стандарты, инструкции) Привести перечень документов	
5.8.	Процессы менеджмента, проверенные и оцененные в отчетном периоде с помощью: - внутренних аудитов - внешних аудитов Приложить документальное подтверждение	
5.9.	Мероприятия, направленные на улучшение процессов деятельности, разработанные и реализованные в отчетном периоде: - корректирующие мероприятия - предупреждающие мероприятия Привести примеры	
6.	Удовлетворенность потребителей:	
6.1.	Доля потребителей услуг организации за отчетный период к предыдущему периоду	
6.2.	Наличие добровольных сертификатов на услуги, а также требуемых лицензий, аттестатов аккредитации, аттестации	
6.3.	Наличие претензий, жалоб потребителей в отношении качества или своевременности обслуживания за отчетный и предыдущий периоды	
6.4.	Новая услуга за отчетный период и предыдущие два года Привести примеры	
6.5.	Проведенные маркетинговые исследования и использование их результатов в отношении к предоставляемым и планируемым услугам Кратко описать. Привести примеры	
6.6.	Проведение сбора, анализа и оценки мнений потребителей о работе (услугах) Указать периодичность, кем проводится, кратко описать. Привести примеры	
6.7.	Наличие предложений, пожеланий потребителей, реализованных при разработке (модернизации) услуг в отчетном периоде Привести примеры	
6.8.	Мероприятия (совещания, конференции, круглые столы и другие мероприятия), проведенные с участием потребителей. Указать	

1	2	3
	наименования мероприятий	
6.9.	Дополнительные (сопутствующие) услуги и их реализация потребителям, их объем и номенклатура	
7.	Удовлетворенность персонала работой в организации:	
7.1.	Количество принятых на постоянную работу и количество уволившихся с работы за отчетный период (чел.)	
7.2.	Наличие больничных листов, оформленных в связи с производственным травматизмом	
7.3.	Удельный вес рабочих мест, полностью соответствующих санитарно-гигиеническим нормам (указать процент от общего количества рабочих мест)	
	Привести подтверждающие документы	
7.4.	Количество рассмотренных жалоб, заявлений работников в отношении условий труда, которые разрешены или по которым даны ответы	
7.5.	Формы мотивации (повышение заинтересованности в работе) персонала, фактически реализованные руководством организации, в том числе в сравнении с предыдущим периодом:	
	- моральная мотивация	
	- материальная мотивация	
	Привести примеры	
7.6.	Количество сотрудников, повысивших квалификацию или разряд за счет (полностью или частично) организации в отчетном периоде	
7.7.	Количество предложений или инициатив сотрудников по улучшению деятельности (личных или коллективных) в отчетном периоде:	
	- поступило	
	- реализовано	
7.8.	Дополнительные, внутрифирменные социальные гарантии и обязательства, правила и нормы культуры, фактически реализованные в организации, степень охвата ими персонала	
7.9.	Оценка степени удовлетворенности персонала:	
	- работой в организации	
	- ролью организации в обществе или регионе	

1	2	3
	Указать периодичность, форму оценки, наименование подразделения, привести примеры использования результатов анализа	
8.	Влияние организации на общество:	
8.1.	Наличие выявленных и устраненных нарушений требований безопасности, зафиксированных в предписаниях, актах, протоколах, судебных исках надзорных органов всех уровней в отношении:	
	- услуг (работ)	
	- инфраструктуры	
	- рабочей среды	
8.2.	Мероприятия, реализованные в организации в целях повышения безопасности услуг (работ), инфраструктуры и рабочей среды	
	Привести примеры мероприятий	
8.3.	Мероприятия, реализованные в организации в целях сохранения и защиты окружающей среды и экономии всех видов ресурсов	
	Привести примеры мероприятий	
8.4.	Участие организации в решении социальных проблем области, города, района: - создание новых рабочих мест; - строительство жилья и социальных объектов; - благоустройство территории; - поддержка образования и науки (например шефство, стипендии, гранты); - здравоохранение и социальная помощь; - решение экологических проблем; - проведение культурных и спортивных мероприятий, меценатство; - помощь общественным объединениям; - другое	
	Привести примеры мероприятий	
9.	Результаты работы организации:	
9.1.	Объем бюджетного финансирования организации за отчетный и предыдущий периоды – всего и по уровням бюджета (тыс. руб.)	
9.2.	Выручка от реализации платных услуг (при наличии) за отчетный и предыдущий периоды (тыс. руб.)	
9.3.	Объем полученной спонсорской, благотворительной и иной подобной помощи от	

1	2	3
	организаций и частных лиц за отчетный и предыдущий периоды (тыс. руб.)	
9.4.	Главные цели (показатели) основной деятельности, установленные на отчетный период (указать цели и процент выполнения)	
9.5.	Численность персонала (в том числе внештатного) на конец отчетного и предыдущего периодов (чел.)	
9.6.	Средняя месячная заработная плата сотрудников за отчетный и предыдущий периоды (руб.)	
9.7.	Место в рейтинге (федеральном, областном, районном, городском и другом) или результаты социальных опросов за отчетный и предыдущий периоды	
9.8.	Получение организацией наград (призов, званий) и свидетельств признания (грамот, дипломов и других свидетельств признания) за последние 3 года. Привести примеры	
9.9.	Получение организацией званий, дипломов за достижения в области качества за отчетный период. Привести примеры	

Примечание: отчетным периодом при представлении данных на конкурс является период с _____ по _____, а предыдущим периодом – с _____ по _____.

« ___ » _____ 20___ г.

Руководитель организации _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

(при наличии)

ТРЕБОВАНИЯ
к оформлению отчета участника ежегодного областного конкурса
«За лучшую работу в области обеспечения качества»

1. Отчет участника ежегодного областного конкурса «За лучшую работу в области обеспечения качества» (далее – отчет) оформляется на бумаге формата А4 и представляется в печатном виде, а также на электронном носителе.

2. Не допускается пропуск ни одного из содержащихся в отчете критериев. Если критерий не может быть применен к конкретной организации, в отчете должен быть прописан аргументированный ответ-пояснение.

3. Критерии и ответы в отчете могут размещаться любым способом (табличный, текстовый варианты).

4. Ответы должны быть однозначными, четкими и исчерпывающими, со ссылками на документы либо факты, подтверждающие их объективность и достоверность.

5. Копии документов (выписки из документов) в объеме, достаточном для проведения оценки, должны быть приложены к отчету и составлять с ним единый комплект. Все приложения должны быть пронумерованы (например: «Приложение 2»), при этом номера приложений должны совпадать со ссылками на них в тексте отчета.

6. Ответы и копии документов, содержащие информацию конфиденциального характера, могут быть представлены в виде специального приложения отдельно от основного комплекта документов, входящих в отчет.

7. Текст отчета может быть проиллюстрирован диаграммами, схемами, фотографиями, полиграфической продукцией и другой дополнительной информацией.

8. Все листы отчета с приложениями должны быть пронумерованы и сброшюрованы для удобного использования и хранения.

9. Общий объем отчета с приложениями – не более 100 страниц.

МЕТОДИКА

оценки отчетов участников ежегодного областного конкурса «За лучшую работу в области обеспечения качества»

Отчеты участников ежегодного областного конкурса «За лучшую работу в области обеспечения качества» (далее – конкурс) оцениваются членами конкурсной комиссии.

Оценка организаций – участников конкурса ведется по 1000-балльной системе, включающей 9 основных критериев оценки деятельности организации:

1. Политика и руководство.
2. Планирование.
3. Использование потенциала работников.
4. Рациональное использование ресурсов.
5. Управление процессами основной деятельности.
6. Удовлетворенность потребителей.
7. Удовлетворенность персонала работой в организации.
8. Влияние организации на общество.
9. Результаты работы организации.

Критерии подразделены на две группы:

«Возможности» (критерии 1 – 5) – характеризует процессы и механизмы, с помощью которых организация достигает результатов в области качества;

«Результаты» (критерии 6 – 9) – характеризует достигнутые организацией результаты.

Критерии оценки с указанием максимального количества баллов, которое может быть получено организацией, представлены на схеме:

Политика и руководство – 110 баллов	Планирование – 80 баллов	Управление процессами основной деятельности – 140 баллов	Удовлетворенность потребителей – 180 баллов	Результаты работы организации – 120 баллов
	Использование потенциала работников – 120 баллов		Удовлетворенность персонала работой в организации – 90 баллов	
	Рациональное использование ресурсов – 100 баллов		Влияние организации на общество – 60 баллов	
Возможности – 550 баллов			Результаты – 450 баллов	

Оценка по критериям группы «Возможности» проводится в соответствии со следующей шкалой (в процентах):

Критерии 1 – 5	Свидетельства осуществления деятельности на плановой основе отсутствуют или носят эпизодический характер				Некоторые свидетельства осуществления деятельности и активного внедрения системного подхода				Свидетельства внедренного системного подхода к деятельности с полным охватом организации и управлением деятельностью по циклу PDCA (планирование + осуществление + проверка + улучшение)				Свидетельства эффективного системного подхода к деятельности во всей организации и проведение работ по постоянному улучшению, внедрению инноваций				Свидетельства явно выраженного активного инновационного подхода к улучшению деятельности на постоянной плановой основе				
	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Оценка критерия, %																					

Оценка по критериям группы «Результаты» проводится в соответствии со следующей шкалой (в процентах):

Критерии 5 – 9	Свидетельства положительных результатов деятельности отсутствуют, либо имеются свидетельства отрицательных результатов деятельности			Некоторые свидетельства отдельных примеров положительных результатов деятельности					Свидетельства положительных результатов деятельности всей организации (не ниже существующих стандартов либо средних показателей для организации данного профиля)					Свидетельства существенного улучшения результатов деятельности (превышение существующих стандартов либо средний показатель для организации данного профиля)					Свидетельства высоких результатов деятельности, являющихся лучшими либо близкими к лучшим для организаций данного профиля				
	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Оценка критерия, %																							

Оценка по каждому критерию в процентах переводится в соответствующее количество баллов в соответствии с формулой:

$$x = \frac{a}{100} \times b,$$

где:

x – оценка по критерию в баллах;

a – максимальное количество баллов по критерию;

b – оценка по критерию в процентах.

Общая оценка организации – участника конкурса определяется путем суммирования баллов, полученных в результате оценки по каждому критерию.