



115184, Россия, г. Москва,
Средний Овчинниковский, д. 12
+ 7 (495) 777-43-12
www.roskachestvo.gov.ru

Губернатору
Нижегородской области,
Председателю Правительства

Г.С. Никитину

Исх. № 3226-РСК от 03.12.2018 г.

По вопросу участия в премии Правительства
Российской Федерации в области качества

Уважаемый Глеб Сергеевич!

В 2019 году проводится очередной 23 конкурс на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества, которые присуждаются организациям за достижение значительных результатов в области качества продукции и услуг, а также за внедрение высокоэффективных методов менеджмента качества. Извещение Совета по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества об объявлении конкурса 2019 года опубликовано в «Российской газете» от 21 ноября 2018 года (Федеральный выпуск №7724 (261)).

За время проведения конкурса в нем приняли участие организации из 75 субъектов Российской Федерации, осуществляющие свою деятельность в различных отраслях промышленности, в сфере образования, медицины, туризма.

Организации Нижегородской области активно принимают участие в конкурсе. Среди победителей: Межрегиональная распределительная сетевая компания Центра и Приволжья, ОАО «Нижегородский химико-фармацевтический завод», Выксунский металлургический завод.

Участие в конкурсе предполагает системный анализ деятельности организации как в рамках самооценки, так и со стороны экспертной комиссии. Оценка проводится по критериям, учитывающим все направления работы организации.

Экспертная оценка позволяет выявить точки роста, направления оптимизации бизнес-процессов и путей развития организации, способствует повышению рейтинга и популярности бренда, в том числе за счет многочисленных публикаций в центральных СМИ и на крупных отраслевых информационных порталах.

Награды руководителям организаций-лауреатов вручает Председатель Правительства Российской Федерации.

Благодаря внедрению рекомендаций экспертов, победители конкурса демонстрируют увеличение производительности труда и экономического эффекта.



Подача заявки, рассмотрение документов и заочная оценка системы менеджмента организации производятся бесплатно.

В рамках Соглашения о сотрудничестве между Правительством Нижегородской области и Автономной некоммерческой организацией «Российская система качества» просим Вас оказать содействие в направлении рекомендаций об участии в конкурсе в адрес ведущих предприятий региона, а также иных организаций (краткая информация о конкурсе прилагается к письму).

Институтом непрерывного образования (ИНОБР) НИТУ МИСиС проводятся практические семинары по теме «Управление качеством в организациях», в рамках которого освещаются вопросы применения модели премии, а также требования к участию в конкурсе. Занятия проводят эксперты премии Правительства Российской Федерации в области качества. По окончании семинара выдается удостоверение о повышении квалификации.

Более подробную информацию о премии Правительства Российской Федерации в области качества, порядке проведения конкурса, условиях участия можно получить на сайте Роскачества (<http://roskachestvo.gov.ru/award/>) и в секретариате Совета по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества (Михеева Анна Олеговна тел. (495) 777-43-12 доб. 211, 235, 158 e-mail: mikheeva@roskachestvo.gov.ru). Информацию по обучению можно получить по телефонам (495) 643 49 27, (499) 196 18 49, e-mail: profill@profill.ru.

Приложение: 1. Презентация на 15 листах.

2. Руководство (брошюра).

Руководитель,
Член Совета по присуждению премий
Правительства Российской Федерации
в области качества

М.А. Протасов



ПРЕМИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



РОСТ ЗНАНИЙ И ОСВЕДОМЛЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ И УСЛУГ НА РЫНКЕ



**ВНЕДРЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ
БИЗНЕС ПРОЦЕССАМИ И СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**



**ФОРМИРОВАНИЕ СТИМУЛОВ К ПРОИЗВОДСТВУ КАЧЕСТВЕННЫХ
ТОВАРОВ И УСЛУГ**



МИРОВЫЕ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



**НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРЕМИЯ
КАЧЕСТВА МАЛКОЛМА
БОЛДРИДЖА** (США, 1987 Г.)



ЕВРОПЕЙСКАЯ ПРЕМИЯ КАЧЕСТВА
(ЕВРОПА, 1991 Г.)
с 2017 г. – EFQM Global Excellence Award



**ПРЕМИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ В
ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА** (1996 Г.)



ПРЕМИЯ ДЕМИНГА
(ЯПОНИЯ, 1951 Г.)



ПРЕМИЯ СУЩЕСТВУЕТ С 1996 Г.

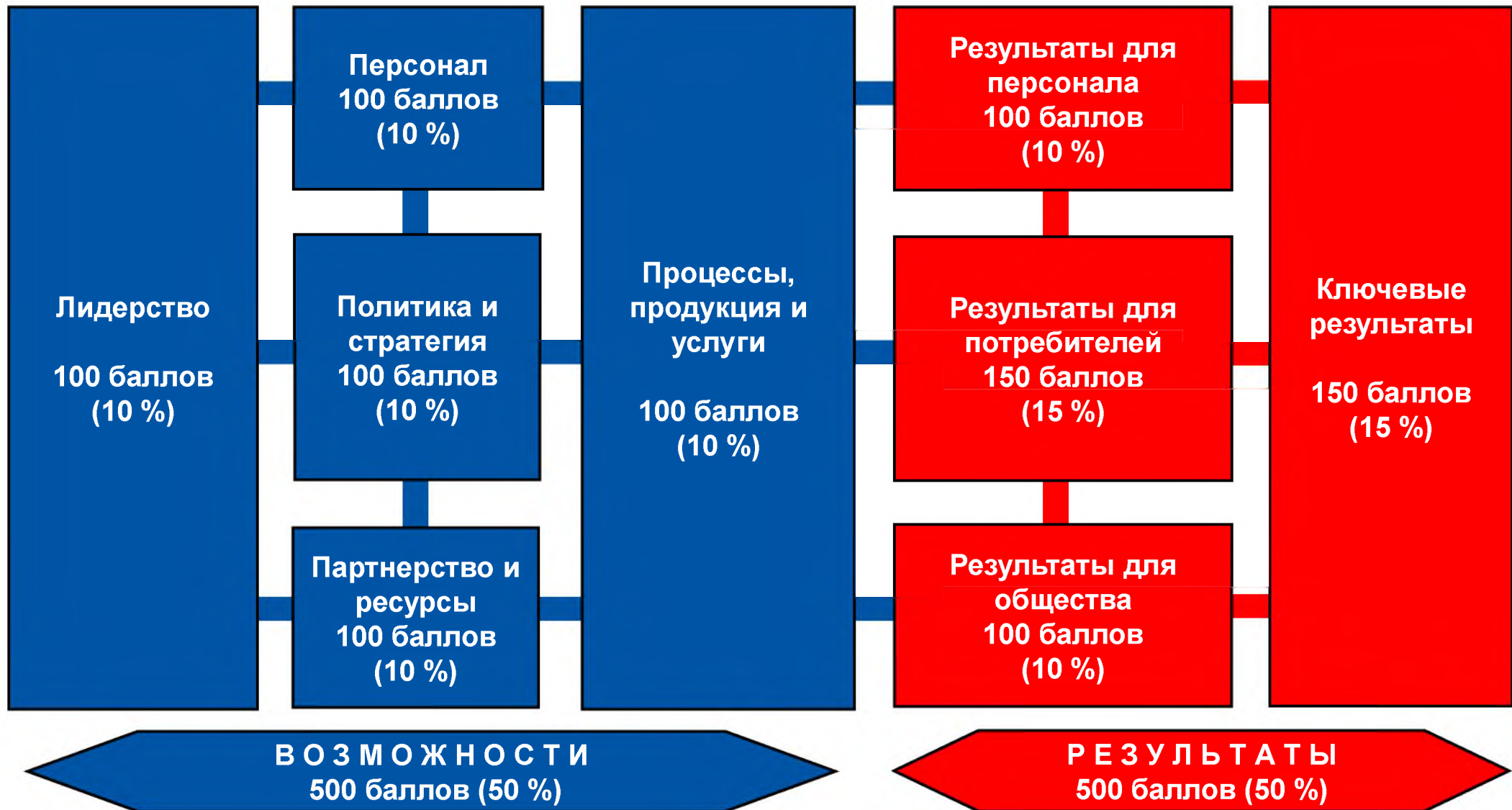
**и стала основным инструментом стимулирования
государством работы в области качества на предприятиях**



**За 22 года существования конкурса
в нем приняли участие
более 2 500 организаций**



МОДЕЛЬ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА





В КОНКУРСЕ УЧАСТВУЮТ **70 СУБЪЕКТОВ** Российской Федерации



РЕГИОНЫ-ЛИДЕРЫ

- Москва и Московская область
- Санкт-Петербург
- Республика Татарстан
- Белгородская область
- Свердловская область
- Тюменская область
- Ростовская область
- Челябинская область
- Республика Мордовия



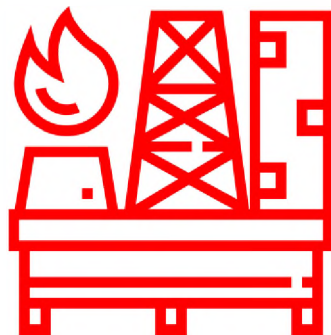
ЛИДИРУЮЩИЕ ОТРАСЛИ ПО КОЛИЧЕСТВУ ЗАЯВОК В 2018 ГОДУ



45

заявок

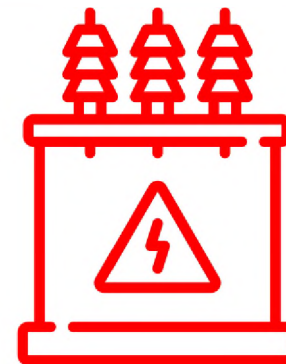
Пищевая
промышленность



36

заявок

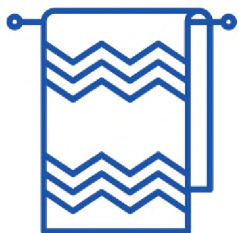
Машиностроение



32

заявки

Химическая
промышленность



25 заявок

Легкая промышленность

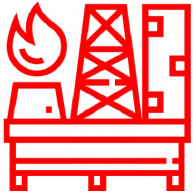


25 заявок

Сфера услуг



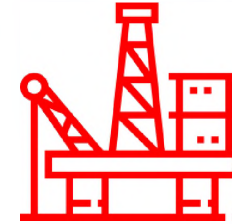
АКТИВНО УЧАСТВУЮЩИЕ ОТРАСЛИ



НЕФТЕПЕРЕРАБАТЫВАЮЩАЯ
ПРОМЫШЛЕННОСТЬ



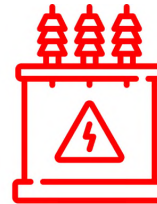
СТРОИТЕЛЬСТВО



МЕТАЛЛУРГИЯ



ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ
ПРОМЫШЛЕННОСТЬ



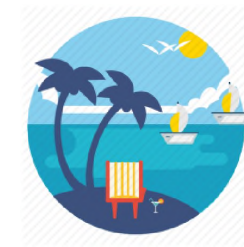
ЭНЕРГЕТИКА



ОРГАНЫ
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ



ЗДРАВООХРАНЕНИЕ



ТУРИНДУСТРИЯ

И МНОГИЕ ДРУГИЕ



ОРГАНИЗАЦИИ-ЛАУРЕАТЫ КОНКУРСА РАЗНЫХ ЛЕТ



ВЛАДИМИРСКИЙ
ХЛЕБОКОМБИНАТ



ТАГРАС | ЭНЕРГОСЕРВИС



ФСК ЕЭС



с 1998 г.



ВЫКУНСКИЙ
МЕТАЛЛУРГИЧЕСКИЙ ЗАВОД



Меридиан





130 ЭКСПЕРТОВ
из 30 городов России,
расположенных в 22 субъектах РФ



ЭТАПЫ КОНКУРСА

1 ЭТАП

опубликование в СМИ
объявления о начале
проведения Конкурса

2 ЭТАП

подача организациями
Заявок на участие в конкурсе

3 ЭТАП

предоставление
организациями-конкурсантами
материалов для участия в конкурсе

4 ЭТАП

заочная оценка материалов,
предоставленных
организациями-конкурсантами

5 ЭТАП

обследование
организаций-конкурсантов
на местах

6 ЭТАП

подготовка экспертного
заключения

7 ЭТАП

подведение итогов конкурса
и подготовка предложений
по присуждению Премий и утверждению
организаций для награждения дипломами Совета



32 ЧЛЕНА СОВЕТА

представители министерств, ведомств, Государственной Думы, руководители крупных корпораций, представители общероссийских и межрегиональных общественных организаций, крупнейших вузов

- Минпромторг, Минэкономразвития, Минэнерго, Минздрав, Минсельхоз, Минцифры
- Государственные корпорации «Ростех» и «Росатом»
- НИУ ВШЭ, РЭУ им. Г.В. Плеханова
- объединение предпринимателей «Опора России»
- общественная организация «Деловая Россия»
- Союз потребителей Российской Федерации
- Торгово--промышленная палата Российской Федерации
- Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов
- Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства





Число лауреатов - 12 лучших организаций в год:

- до 3 компаний — соискатели со штатом менее 250 сотрудников;
- до 3 компаний — соискатели со штатом 250–1000 сотрудников;
- до 6 компаний — организации, в штате которых более 1000 сотрудников.

Еще 10-12 организаций, добившиеся существенных результатов на пути повышения качества, но не достигшие уровня лауреатов, награждаются дипломами конкурса.





ПРЕИМУЩЕСТВА УЧАСТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ В КОНКУРСЕ



Получение объективных, основанных на фактах оценок качества управления



Выявление сильных сторон и областей для улучшений



Получение системных рекомендаций по совершенствованию



Подтверждение высокого качества управления и надежности организации для бизнес-партнеров и всех заинтересованных сторон



Признание лидерства организации со стороны государства, бизнес-сообщества и потребителей

По любым вопросам участия в конкурса можно обратиться к специалистам Роскачества:

Ф.И.О., должность	Телефон	Электронная почта
Раковская Надежда Андреевна, руководитель Секретариата Совета	(495) 777-43-12 доб. 211	rakovskaya@roskachestvo.gov.ru
Горюнов Игорь Владимирович, заместитель руководителя	(495) 777-43-12 доб. 158	goryunov@roskachestvo.gov.ru
Михеева Анна Олеговна, ведущий специалист	(495) 777-43-12, доб. 211	mikheeva@roskachestvo.gov.ru

С подробной информацией о конкурсе можно ознакомиться на портале Роскачества <https://roskachestvo.gov.ru/award/>



+7 495 777-43-12
roskachestvo.gov.ru

115184, г. Москва
Средний Овчинниковский пер., д. 12

Утверждено
протоколом Совета
№ 61-МД/10 от «17» сентября 2018 года

ПРЕМИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



Руководство для организаций – участников конкурса
на соискание премий Правительства Российской
Федерации в области качества

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения
 2. Что дает участие в конкурсе
 3. Основные этапы проведения конкурса
 4. Модель премии правительства РФ в области качества
 - 4.1 Основные положения
 - 4.2. Концепции делового совершенства
 - 4.3. Критерии модели премии
 - 4.3.1 Критерии «возможности»
 - 4.3.2. Критерии «результаты»
 5. Основные условия участия в конкурсе
 6. Порядок и сроки подачи заявки для участия в конкурсе
 7. Порядок и сроки представления материалов для участия в конкурсе
 8. Общие требования к отчету организации-конкурсанта
 9. Порядок проведения оценки материалов организаций-конкурсантов и обследования организаций на местах
 10. Подведение итогов конкурса
- Приложение А. Заявка на участие в конкурсе
- Приложение Б. Анкета-декларация конкурсанта
- Приложение В. Перечень мест расположения структурных подразделений организации-конкурсанта
- Приложение Г. Краткая характеристика организации-конкурсанта

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Повышение эффективности менеджмента на основе всестороннего использования передовых методов вносит стратегические преобразования в корпоративную культуру.

Предприятия и организации, принявшие принцип «Качество как основа деловой активности», становятся локомотивом экономического развития страны, глубоких социальных преобразований и повышения уровня жизни сограждан.

В целях стимулирования повышения качества продукции и услуг, содействия внедрению эффективных методов управления качеством Правительство Российской Федерации постановило учредить присуждаемые ежегодно премии Правительства Российской Федерации в области качества (Постановление Правительства РФ от 12.04.96 № 423 «Об утверждении премий Правительства Российской Федерации в области качества»).

Премии присуждаются на конкурсной основе российским организациям за достижение значительных результатов в области качества продукции и услуг, обеспечения их безопасности, а также за внедрение высокоэффективных методов управления качеством.

В ходе конкурса проводится всесторонняя оценка организаций-участников в соответствии с установленными в модели премии Правительства Российской Федерации (модель премии) критериями (см. раздел «Критерии»).

Ежегодно присуждается не более 12 премий.

Премии присуждаются следующим категориям конкурсантов:

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

Премия представляет собой диплом Правительства Российской Федерации и приз установленного образца.

Порядок проведения конкурса, экспертизы материалов и подготовку предложений по присуждению премий осуществляет Совет по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества (Совет), утвержденный приказами Минпромторга России от 25 июня 2013 г. № 976, от 10 сентября 2014 г. № 1771, от 10 августа 2018 г. №3166.

Совет является постоянно действующим органом, который взаимодействует с федеральными органами государственной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественными объединениями, содействует признанию на государственном уровне российских предприятий, продемонстрировавших свое лидерство в области качества.

Совет формируется из числа представителей Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, учреждений и организаций, ведущих ученых и специалистов в области менеджмента качества, представителей общественных объединений.

Работа Совета регламентируется Положением о Совете по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества, утвержденным приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 28 апреля 2004 г. № 326.

Кроме лауреатов, по итогам конкурса Советом определяются организации, которые награждаются дипломами Совета.

Дипломом Совета награждаются организации, подтвердившие свои достижения в области качества продукции и услуг в процессе их обследования на местах.

Организационно-техническое и информационно-методическое обеспечение работы Совета осуществляет секретариат Совета по присуждению Премий Правительства Российской Федерации в области качества (секретариат Совета). Структура секретариата Совета состоит из работников автономной некоммерческой организации «Российская система качества» (Роскачество). Совет действует в соответствии с Положением, утвержденным приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19.01.2017 № 89.

2. ЧТО ДАЕТ УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ

Участие в конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества позволит организации адаптировать и улучшить свою организацию бизнеса. Применение модели премии может содействовать в повышении конкурентоспособности и эффективности бизнеса, на основе применения комплекса методов и инструментов по всем направлениям деятельности.

Использование модели премии позволяет организациям:

–на основе современной методологии оценить состояние и свои достижения в решении вопросов повышения эффективности качества менеджмента, в том числе понять свои сильные стороны и области для улучшения с учетом стратегических целей, установленных на основе миссии и видения;

–обеспечить общий язык менеджмента, понятийное и терминологическое взаимопонимание внутри организации;

–создать комфортную среду обмена лучшими практиками и внедрения инноваций, создаваемых как внутри организации, так и получаемых извне;

–объединить существующие и планируемые ключевые процессы, и инициативы в единую структуру менеджмента.

Лауреаты конкурса имеют право на использование эмблемы премии Правительства Российской Федерации в области качества в своих рекламных материалах с указанием года вручения премии. Применяемая эмблема является подтверждением лидерства в области качества, что может способствовать повышению имиджа организации, закреплению на рынке, привлечению новых заказчиков, партнеров и инвесторов и, соответственно, открыть новые деловые возможности.

Все организации-конкурсанты получают объективную оценку представленных на конкурс материалов со стороны группы высококвалифицированных экспертов, прошедших специальную подготовку.

Секретариат Совета оказывает методическую поддержку организациям-заявителям по вопросам участия в конкурсе.

3. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА

Конкурс ежегодно начинается с опубликования в СМИ объявления, а также соответствующей информации на сайте секретариата Совета <https://roskachestvo.gov.ru/award/>.

Период	Мероприятие
Октябрь	Опубликование в СМИ объявления о начале проведения конкурса
Октябрь – декабрь	Подача организациями заявок на участие в конкурсе
Декабрь – февраль	Представление организациями-конкурсантами материалов для участия в конкурсе
Февраль – март	Заочная оценка материалов, предоставленных организациями-конкурсантами
Май – июнь	Обследование организаций-конкурсантов на местах
Сентябрь	Подведение итогов конкурса, подготовка предложений по присуждению премий и утверждение организаций для награждения дипломами Совета
Ноябрь	Церемония награждения лауреатов премии и дипломантов конкурса

4. МОДЕЛЬ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

4.1. Основные положения

Основные положения и методология модели премии гармонизированы с моделью Европейской премии по качеству (с 2017 года – Всемирная премия EFQM¹ за Совершенство²). При их разработке учитывались передовая отечественная и международная практика промышленных предприятий, муниципальных учреждений, успешно применяющих европейскую модель.

В основу модели премии положены три неразрывно связанные между собой методологические составляющие:

1. Базовые принципы и концепции делового совершенства.
2. Построенная на критериях «Возможности» и «Результаты» методология, позволяющая планировать и реализовывать положения концепций.
3. Система оценки деятельности организаций.

Оценка деятельности организаций имеет два уровня. Первый уровень направлен на оценку каждого элемента системы управления, что подразумевает под собой оценку каждого критерия групп «Возможности» и «Результаты».

При этом организация получает наглядное представление об уровне лидерства, эффективности подходов при разработке стратегии, уровне работы с персоналом, взаимодействии с партнерами и обществом, управлении ресурсами и процессами.

Оценивая каждый из критериев «Результаты», организация получает обратную связь о степени использования собственных возможностей для достижения стратегических целей.

Второй уровень оценки направлен на анализ реализации концепций делового совершенства, являющихся основой корпоративной культуры организации. Каждая концепция представляет собой взаимосвязанный и взаимозависимый набор составляющих различных составляющих критериев «Возможности», использование оценки которых позволяет определить степень следования организации каждой концепции делового совершенства.

¹ EFQM – European Foundation for Quality Management (Европейский фонд менеджмента качества). Международная организация – учредитель международного конкурса и правообладатель одноименной оценочной модели.

² Совершенные организации в своей деятельности достигают и поддерживают выдающийся уровень результатов, которые отвечают или превышают ожидания всех заинтересованных сторон (определение совершенства EFQM).

4.2. Концепции делового совершенства

Концепции делового совершенства используются лучшими организациями как основа для формирования корпоративной культуры и ориентации на достижение лучшей практики в менеджменте организаций и определены следующим образом:

–**создание добавленной ценности для потребителей:** непрерывное повышение ценности как для существующих, так и потенциальных потребителей, понимание, предвидение и удовлетворение их потребностей и ожиданий;

–**создание устойчивого будущего:** оказание положительного влияния на окружающий мир благодаря достижению выдающихся результатов в своей деятельности; одновременное улучшение экономических, экологических и социальных условий в сообществах, которые затрагивают деятельность организации;

–**развитие собственных организационных возможностей:** эффективное управление изменениями как внутри организации, так и за ее пределами;

–**широкое использование творчества и инноваций:** обеспечение роста ценности и производительности через непрерывные улучшения и системные инновации на основе использования творческого потенциала заинтересованных сторон;

–**лидерство:** определение видения будущего и обеспечение его достижения: необходимость служить примером в отношении этики и ценностей организации, вдохновляя людей на достижение выдающихся результатов;

–**гибкое управление:** способность выявлять возможности и угрозы и реагировать на них результативно и эффективно;

–**достижение успеха благодаря таланту людей:** ценя своих работников и создавая культуру делегирования полномочий, обеспечивать достижение как организационных, так и личных целей;

–достижение успеха благодаря таланту людей: ценя своих работников и создавая культуру делегирования полномочий, обеспечивать достижение как организационных, так и личных целей;

–устойчивые выдающиеся результаты: достижение результатов, которые соответствуют краткосрочным и долгосрочным потребностям всех сторон, заинтересованных в деятельности организации.

Реализация принципов, изложенных в этих концепциях, осуществляется через подходы (процессы, проекты, инициативы, сложившуюся практику деятельности), структурированные в модели по критериям «Возможности» и «Результаты» в отношении потребителей, персонала, общества, а также достижения операционных и стратегических целей организации.

Организации–участники конкурса должны продемонстрировать свои достижения по реализации принципов и концепций делового совершенства, в том числе:

–устойчивые положительные тенденции и стабильно высокие значения по большинству показателей на протяжении последних 3–5 лет;

–эффективность и высокую результативность своей деятельности в соответствии с принятой стратегией и целями, а также в отношении своих основных заинтересованных сторон;

–достижения в менеджменте качества выпускаемой продукции и услуг, процессах и производственной системе, благодаря чему эти организации занимают лидирующие позиции в отрасли и стране.

4.3. Критерии модели премии

В модели премии достигнута максимально полная интеграция концепций делового совершенства с критериями. На основе концепций сформулировано содержание составляющих критериев. Более подробное содержание области оценки по каждой составляющей критериев представлено в Положении о проведении самооценки деятельности.

Модель, представленная в рамках критериев, позволяет понять причинно-следственные связи между тем, что делает организация, и тем, каких результатов она достигает.



Рис. 1. Модель премии Правительства РФ в области качества

Организации-участники оцениваются в баллах по модели премии, включающей в себя две группы критериев:

- первая группа критериев характеризует, что делает организация для получения желаемых результатов («Возможности»);
- вторая группа критериев характеризует, каких результатов добивается организация («Результаты»).

Первая группа включает в себя 5 критериев «Возможности»:

1. Лидерство
2. Политика и стратегия
3. Персонал
4. Партнерство и ресурсы
5. Процессы, продукция и услуги

Вторая группа включает в себя 4 критерия «Результаты»:

6. Результаты для потребителей
7. Результаты для персонала
8. Результаты для общества
9. Ключевые результаты

«Результаты» достигаются путем реализации «Возможностей», а «Возможности» улучшаются на основе обратной связи, полученной от «Результатов».

Стрелки под рисунком подчеркивают динамичный характер модели, показывая, что изучение, творчество и инновации служат улучшению «Возможностей», что в свою очередь ведет к улучшению «Результатов».

Детализация каждого критерия содержится в составляющих, представляющих собой формулировки, более подробно раскрывающие, какие именно аспекты деятельности в наибольшей степени характеризуют успешную деятельность организации. Эти составляющие рассматриваются при оценке.

4.3.1. Критерии «Возможности»

Критерий 1. Лидерство

Лидеры определяют видение будущего и делают его возможным, вызывая доверие к себе и выступая примером в отношении этики и ценностей организации. Лидеры проявляют гибкость, создавая для организации возможность своевременно реагировать на вызовы и обеспечивая достижение устойчивого успеха.

1а. Лидеры разрабатывают миссию, видение, ценности и этику, являясь примером в их реализации

1б. Лидеры разрабатывают, внедряют, анализируют систему менеджмента организации и результаты ее деятельности, обеспечивая ее непрерывное совершенствование

1в. Лидеры взаимодействуют с внешними заинтересованными сторонами

1г. Лидеры, вовлекая персонал, укрепляют культуру делового совершенства организации

1д. Лидеры обеспечивают гибкость организации и эффективно управляют изменениями

Критерий 2. Политика и стратегия

Миссия и видение организации воплощаются в жизнь через разработку политики и стратегии, которые ориентированы на заинтересованные стороны. Для реализации политики и стратегии разрабатываются и развертываются в планы, цели и процессы.

2а. Политика и стратегия основываются на понимании потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, а также внешнего окружения

2б. Политика и стратегия основываются на понимании внутренней деятельности и возможностей организации

2в. Политика и стратегия разрабатываются, пересматриваются и актуализируются

2г. Политика и стратегия доводятся до заинтересованных сторон, реализуются и контролируются

Критерий 3. Персонал

Персонал имеет особую ценность для организации, в которой создается культура, призванная обеспечивать достижение как корпоративных, так и личных целей персонала. Способности персонала развиваются на принципах честности и равенства. О сотрудниках заботятся, обеспечивая эффективный диалог с ними, а также признание их достижений и заслуг такими методами, которые мотивируют персонал повышать уровень приверженности к организации-работодателю и позволяют им использовать свои навыки и знания для развития организации.

3а. Планы в области персонала поддерживают стратегию организации

3б. Знания и способности персонала развиваются

3в. Деятельность персонала координируется, он вовлечен в процессы организации и наделен соответствующими полномочиями

3г. В организации налажен эффективный диалог с персоналом

3д. Персонал ценят, награждают и заботятся о нем

Критерий 4. Партнерство и ресурсы

Деловые отношения с внешними партнерами и поставщиками планируются и управляются, также осуществляется планирование и управление внутренними ресурсами для реализации стратегии, политик и эффективного функционирования процессов. Обеспечивается эффективное управление экологическими и социальными аспектами деятельности.

4а. Управление отношениями с партнерами и поставщиками проводится на взаимовыгодной основе

4б. Управление финансами осуществляется в целях обеспечения решения задач устойчивого развития

4в. Управление зданиями, оборудованием, материалами и природными ресурсами с позиций устойчивого развития

4г. Управление технологиями осуществляется для реализации стратегии развития организации

4д. Управление знаниями и информацией осуществляется с использованием современных достижений для поддержания эффективного принятия решений и развития возможностей организации

Критерий 5. Процессы, продукция и услуги

Процессы, продукция и услуги разрабатываются и улучшаются в целях создания добавленной ценности для потребителей и других заинтересованных сторон.

5а. Осуществляется всесторонний менеджмент процессов для создания добавленной ценности для заинтересованных сторон

5б. Продукция и услуги разрабатываются на основе ожиданий потребителей

5в. Проводится эффективный маркетинг и продвижение продукции и услуг

5г. Производство и поставка продукции и услуг осуществляются в управляемых условиях

5д. Отношения с потребителями управляются и улучшаются

4.3.2. Критерии «Результаты»

Критерий 6. Результаты для потребителей

Получены значительные результаты, которые соответствуют или превышают потребности и ожидания потребителей. Обеспечено стабильное достижение этих результатов.

6а. Результаты восприятия потребителями качества продукции и услуг организации

Это показатели восприятия организации потребителями, которые могут быть получены из разных источников, включая опросы, фокус-группы, рейтинги, благодарности и претензии.

6б. Результаты деятельности организации по повышению удовлетворенности потребителей

Это внутренние показатели, по которым организация анализирует, оценивает, прогнозирует и улучшает свою деятельность и которые позволяют предсказывать ее влияние на восприятие потребителями.

Критерий 7. Результаты для персонала

Достижение и поддержание значительных результатов, которые соответствуют или превышают потребности и ожидания персонала организации.

7а. Результаты восприятия персоналом организации

Эти результаты должны демонстрировать восприятие организации ее работниками. Они могут быть получены, например, из опросов персонала, изучения фокус-групп работников, интервью и процедур аттестации.

7б. Результаты деятельности организации в отношении персонала

Это внутренние показатели, по которым организация осуществляет мониторинг, прогнозирует и улучшает деятельность персонала, и которые позволяют предсказывать влияние организации на ее восприятие работниками.

Критерий 8. Результаты для общества

Получены значительные результаты, которые отвечают потребностям

и ожиданиям соответствующих заинтересованных сторон в обществе. Обеспечено стабильное достижение этих результатов.

8а. Результаты восприятия обществом деятельности организации
Показатели восприятия организации обществом могут быть получены из разных источников, включая опросы, отчеты, статьи в средствах массовой информации, встречи с представителями общественности, неправительственных организаций и органов государственной власти.

8б. Результаты деятельности организации для общества.

Внутренние показатели, по которым организация осуществляет мониторинг, анализирует, прогнозирует и улучшает свою деятельность и которые позволяют предсказывать ее влияние на восприятие организации соответствующими заинтересованными сторонами в обществе.

Критерий 9. Ключевые результаты

Получены значительные результаты, которые соответствуют или превышают потребности и ожидания сторон, заинтересованных в деятельности организации. Обеспечена стабильность достижения этих результатов.

9а. Ключевые результаты деятельности
Это ключевые финансовые и нефинансовые результаты деятельности, которые демонстрируют успешность реализации стратегии организации. Состав показателей результатов и соответствующие целевые значения определяются и согласуются сторонами, заинтересованными в деятельности организации.

9б. Ключевые индикаторы деятельности
Это ключевые финансовые и нефинансовые индикаторы деятельности, по которым оценивается оперативное функционирование организации. Они помогают проводить мониторинг, понимать, прогнозировать и улучшать деятельность организаций.

5. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Участие организаций в конкурсе является добровольным.

Участие в конкурсе осуществляется без первоначального взноса.

На участие в конкурсе могут претендовать организации независимо от их организационно-правовой формы, осуществляющие производство продукции и оказание услуг.

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

К участию в конкурсе не допускаются организации, в отношении которых в установленном порядке приняты решения об осуществлении процедур, предусмотренных законодательством Российской Федерации о несостоятельности (банкротстве).

Организации-лауреаты имеют право на повторное участие в конкурсе не ранее чем через 5 лет после присуждения премии.

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

Организации-дипломанты могут участвовать в последующих конкурсах на общих основаниях.

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

6. ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Организации, желающие принять участие в конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества, заполняют заявку на сайте <https://roskachestvo.gov.ru/award/>.

Форма заявки и указания по ее заполнению приведены в приложении А. При правильном заполнении всех соответствующих полей заявки ей в автоматическом режиме присваивается регистрационный номер и организации-заявителю направляется уведомление о получении статуса конкурсанта.

Срок подачи заявки на участие в конкурсе – до 31 декабря 2018 года.

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

7. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Конкурсант в срок до 15 февраля представляет в секретариат Совета следующие материалы для участия в конкурсе:

- анкету-декларацию (форма анкеты-декларации и указания по ее заполнению приведены в приложение Б);
- сведения о перечне мест расположения структурных подразделений организации-конкурсанта (приложении В);
- краткую характеристику организации-конкурсанта (приложение Г);
- отчет организации-конкурсанта (2 экземпляра в бумажном виде, а также в формате pdf или аналогичном);

–договор, подписанный со стороны организации-конкурсанта.

Материалы, пришедшие после указанной даты, принимаются к участию на следующий год по согласованию с организацией.

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

8. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ ОРГАНИЗАЦИИ-КОНКУРСАНТА

Отчет по самооценке представляет собой простой формат описания:

- организационной среды (контекста деятельности организации),
- возможностей организации (того, что делает организация),
- результатов, достигаемых организацией.

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

Номера и названия критериев и их составляющих должны соответствовать номерам и названиям, приведенным в разделе 4.3 настоящего Руководства.

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

Оформление титульного листа

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

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

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

Внизу страницы указывается город и год.

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

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

Структура отчета включает в себя:

- титульный лист – 1 стр. текста,
- оглавление – 1 стр. текста,
- ключевую информацию о конкурсанте – 8–10 стр. текста.

Возможности – до 41 стр. текста, включая:

- вводную страницу по каждому критерию «Возможности» – всего до 5 стр. текста (не более 1 стр. на каждый критерий).
- описание подходов по составляющим критериев «Возможности» – всего до 36 стр. текста (не более 1,5 стр. текста описания на каждую составляющую).

Результаты деятельности – всего до 16 стр. текста, в том числе:

- вводную страницу по каждому критерию «Результаты» – всего до 4 стр. текста (не более 1 стр. текста описания на каждую составляющую критерия «Результаты»);
- представление результатов по каждой составляющей критериев «Результаты» – всего не более 12 стр. текста (не более 1,5 стр. текста на представление результатов по каждой составляющей критериев «Результаты»).

Приложения – до 5 стр. текста, которые могут включать:

- организационную структуру,
- принятые сокращения и обозначения,
- структуру бизнес-процессов и т.п.

Примечания:

1. Заполнение вводных страниц по каждому критерию модели не является обязательным и используется для описания структуры и особенностей общих подходов по критерию «Возможности» (например, раскрытия концепции лидерства или пояснения подхода к стратегическому менеджменту и т.п.) и пояснения применяемых систем показателей по критериям «Результаты».

2. При описании подходов по составляющим критериев «Возможности» рекомендуется излагать материал в соответствии с применяемой организацией структурой подходов (обычно это может быть 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, 1a1, 1a2, ..., 5e3 и т.п.). Это поможет конкурсанту более системно преподнести материал для оценки, а также поможет экспертам при оценке подходов организации-конкурсанта.

3. 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, 6a1, 6a2, 9b8, 9b9 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 в отношении, например, изменения тренда, причин аномального снижения или роста показателя и т.п.

Общий объем отчета, включая рисунки, графики, чертежи, таблицы и приложения, не должен превышать 75–80 страниц, при этом рекомендуемый объем отчета:

- для организаций с численностью работающих не более 250 человек – 55–60 страниц;
- для организаций с численностью работающих не более 500 человек – до 70–80 страниц;
- для организаций с численностью работающих свыше 1000 человек – 80–90 страниц.

9. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИЙ-КОНКУРСАНТОВ И ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ НА МЕСТАХ

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

Оценка выражается суммарным количеством баллов, выставленных экспертной комиссией по девяти критериям модели премии.

Комиссии экспертов формируются секретариатом Совета с учетом категории конкурсантов и специфики их деятельности.

Требования к экспертам и порядок формирования экспертных комиссий установлены Положением об экспертах по оценке организаций – участников конкурса на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества.

Экспертиза организаций-конкурсантов проводится в течение марта и включает в себя индивидуальную экспертную оценку по материалам конкурсантов, подготовку заключения по заочной оценке ведущим экспертом. По результатам оценки материалов конкурсантам до **15 апреля** высылаются уведомления о результатах оценки материалов.

В число организаций-конкурсантов, которым предлагается пройти обследование на месте, включаются те организации, которые по результатам экспертной оценки получили оценку более 250 баллов.

Организация-конкурсант должна в письменном виде сообщить секретариату Совета о своем решении принять участие в обследовании не позднее чем через 5 рабочих дней после получения уведомления о результатах заочной оценки.

В случае принятия положительного решения об участии в обследовании конкурсанту необходимо предоставить в секретариат Совета гарантийное письмо с подтверждением обязательств по оплате расходов экспертов в рамках договора.

Расходы экспертов включают в себя:

- трансфер от места проживания до аэропорта или железнодорожного вокзала (автобус, троллейбус, метро, такси, аэроэкспресс, пригородные электропоезда и др.);
- авиаперелеты с багажом (эконом-класс);
- железнодорожные билеты (купе);
- проживание в гостинице (стандартный одноместный номер на каждого эксперта) на время проведения обследования;
- оплата работы экспертной комиссии;
- почтовая пересылка документов в секретариат Совета.

Для конкурсантов, получивших менее 250 баллов, и конкурсантов, принявших отрицательное решение об участии в обследовании, участие в конкурсе завершается направлением им экспертного заключения по заочной оценке материалов, представленных на конкурс. Указанные материалы направляются конкурсанту секретариатом Совета в срок до 15 октября.

Для конкурсантов, получивших менее 100 баллов, участие в конкурсе завершается направлением им информационного письма с результатами оценки.

Обследования организаций- конкурсантов проводится в течение мая - июня.

Даты проведения обследования конкретного конкурсанта устанавливаются секретариатом Совета на основе предложений комиссии экспертов и руководства организации-конкурсанта.

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

Для организаций, прошедших обследование, участие в конкурсе завершается:

- для лауреатов – принятием Постановления Правительства Российской Федерации о присуждении премий Правительства Российской Федерации в области качества;
- для дипломантов и других организаций – принятием решения Советом по итогам проведения конкурса;
- экспертные заключения направляются организациям, принявшим участие в обследовании конкурса:
- лауреатам – в течение 10 рабочих дней после даты опубликования в средствах массовой информации Постановления Правительства Российской Федерации о присуждении премий Правительства Российской Федерации в области качества;
- дипломантам и другим организациям – в течение 20 рабочих дней после даты проведения заседания Совета.

10. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА

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

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

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

Лауреаты конкурса на соискание премий Правительства Российской Федерации с момента публикации Постановления о присуждении премий Правительства РФ имеют право использовать эмблему премии Правительства Российской Федерации в области качества.

Требования к использованию эмблемы премии Правительства Российской Федерации в области качества регламентированы в Положении об эмблеме премии Правительства Российской Федерации в области качества, утвержденном постановлением Госстандарта России от 11 июня 1996 года № 12.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Заявка на участие в конкурсе

Заявка на участие в конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества

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

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

Требования к заполнению заявки

Пояснения к заполнению отдельных пунктов заявки:

Полноенаименование организации: _____

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

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

Укажите **отрасль**, в которой организация осуществляет деятельность.

Общее количество работников в организации указывается на момент подачи заявки, в том числе сколько из них работает на территории Российской Федерации.

Участие организации в предыдущих конкурсах – укажите, в каком году (годах) ваша организация принимала участие в конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества.

Контактные лица

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

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Анкета-декларация конкурсанта

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

Анкета-декларация конкурсанта на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества 20__ года

1.	Конкурсант	
	Официальное наименование	
	Юридический адрес	
	Почтовый адрес	(если отличается от юридического)
	Интернет-сайт	
2.	Руководитель организации	
	Фамилия, имя, отчество	
	Должность	
	Служебный телефон	код номер Факс: код номер
	E-mail	
3.	Численность работников	
	Общее количество работников	
	Общее количество мест расположения подразделений	
4.	Материалы, представляемые на конкурс	
	1) Анкета-декларация – 1 экз.	
	2) Перечень мест расположения подразделений (в случае, если подразделения расположены по разным адресам) – 1 экз.	
	3) Отчет конкурсанта – 2 экз.	
5.	Контактное лицо	
	Фамилия, имя, отчество	
	Должность	
	Телефон	код номер Факс: код номер
	Мобильный	E-mail:
6.	Декларация	
	От имени организации заявляю, что мы согласны выполнять Правила, установленные для участников конкурса, и будем воспринимать как окончательную балльную оценку, выставленную нашей организацией экспертной комиссией по результатам представленных нашей организацией материалов, а также итогов обследования на месте и соответствующее решение Совета по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества. Если наша организация будет участвовать в обследовании на месте, мы согласны организовать обследование и содействовать его открытому и непредвзятому проведению. Мы понимаем, что организация должна нести расходы, связанные с таким обследованием, и готовы их оплатить независимо от результатов.	
7.	Подпись высшего должностного лица	

Дата _____ 20__ г.

М.П.

Требования к заполнению анкеты-декларации

1. Вся требуемая информация должна быть представлена в формате, соответствующем требованиям к печатным материалам.

2. Регистрационный номер

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

3. Пояснения к заполнению отдельных пунктов анкеты-декларации:

п. 1. Конкурсант

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

п. 3. Численность работников

Укажите количество работников на момент подачи анкеты-декларации. Укажите количество мест расположения всех подразделений организации, если они расположены по разным адресам. Вся представленная организацией-конкурсантом информация не подлежит разглашению, и данные сведения требуются только для оценки материалов.

п. 4. Материалы, представляемые на конкурс

Требования к оформлению и представлению отчета изложены в Положении о проведении самооценки по модели конкурса на соискание премии Правительства РФ в области качества.

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

п. 5. Контактное лицо

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

п. 6. Декларация

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

ПРИЛОЖЕНИЕ В. Перечень мест расположения структурных подразделений организации-конкурсанта

Перечень мест расположения структурных подразделений

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

Требования к заполнению

Оценка материалов организации обуславливает необходимость иметь четкое представление о размере, структуре и функциях различных ее подразделений. Должна предоставляться информация о продукции (услугах) с тем, чтобы достоверно определить количество подразделений, подлежащих обследованию, в том случае, если организация подлежит обследованию на месте.

Графа 1. Укажите полный адрес структурного подразделения.

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

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

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Краткая характеристика организации-конкурсанта

Краткая характеристика организации-конкурсанта

1. Полное наименование организации
2. Краткое наименование организации
3. Дата регистрации организации
4. Форма собственности
5. Численность работающих
6. Основные этапы организационного развития
7. Основные виды продукции (услуг)
8. Основные требования к качеству продукции (услуг)
9. Краткая характеристика рынка
(местный, региональный, национальный или международный)
10. Характеристика основных потребителей
(покупатели, другие компании, правительство)
11. Почтовый адрес организации
12. Сайт организации
13. Прочие сведения, представляющие важность для конкурсанта

Примечание. Краткая характеристика содержит не более трех машинописных страниц текста. В ней должны быть представлены основные факторы деловой активности, которые будут учитываться при оценке конкурсанта.