Приложение 4 к Порядку проведения конкурса на соискание Премии Содружества Независимых Государств за достижения в области качества продукции и услуг

Требования к отчету конкурсанта

Все экземпляры отчета должны быть утверждены руководителем организации.

Отчет следует печатать на бумаге формата А 4. Текст может печататься на обеих сторонах листа.

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

для организаций с численностью работающих до 1 000 человек – 65 страниц;

организаций с численностью работающих от 1 000 до 5 000 человек – 80 страниц;

организаций с численностью работающих более 5 000 человек – 95 страниц.

Рекомендуется приводить определения употребляемых терминов и сокращений.

Листы отчета должны быть пронумерованы (нумерация – сквозная).

Отчет включает в себя следующие разделы:

обзор деятельности конкурсанта;

описание подходов, применяемых организацией для выполнения критериев присуждения Премии Содружества Независимых Государств за достижения в области качества продукции и услуг;

самооценка в баллах по каждой составляющей критерия;

приложения.

1. Раздел «Обзор деятельности конкурсанта»

В обзоре должны рассматриваться основные факторы деловой активности, которые будут учитываться при оценке конкурсанта:

общая информация об организации (дата регистрации организации; юридический адрес организации и ее структурных подразделений (филиалов); организационная структура; численность работающих; форма собственности; основные этапы организационного развития);

стратегические цели, видение, миссия и ценности организации;

описание основных видов продукции, услуг, работ;

основные требования к качеству продукции, услуг, работ;

наличие сертифицированных систем менеджмента;

категории основных рынков (местный, региональный, национальный или международный) и государства – участники СНГ, в которые экспортируется продукция, динамика экспорта;

характеристика основных потребителей;

прочие факторы, представляющие важность для конкурсанта.

2. Раздел «Описание подходов, применяемых организацией для выполнения критериев присуждения Премии Содружества Независимых Государств за достижения в области качества продукции и услуг»

Конкурсант приводит описание подходов, применяемых в своей деятельности[[1]](#footnote-1)\*, и результатов, достигнутых их применением, по всем 7 критериям и их составляющим в соответствии с критериями Премии Содружества Независимых Государств за достижения в области качества продукции и услуг (далее – Премия СНГ).

Информация должна представляться отдельно по каждой составляющей критерия. Она должна быть сжатой, выразительной и содержать фактический материал, подтверждающий положения отчета. Информация по каждой составляющей приводится с учетом филиалов.

При оформлении отчета номера и названия критериев и их составляющих должны соответствовать номерам и названиям, приведенным в документе «Критерии присуждения Премии Содружества Независимых Государств за достижения в области качества продукции и услуг».

Для критериев групп «Направление», «Выполнение» информация в отчете должна касаться трех аспектов:

во-первых, необходимо описать, какие формы и методы работы применяются в рамках деятельности, которую характеризует критерий, насколько они рационально обоснованы, нацелены на удовлетворение потребностей и реагирование на потребности ключевых заинтересованных сторон, насколько они поддерживают стратегию и связаны с другими соответствующими подходами. Элемент рассматривается как подход;

во-вторых, необходимо показать, насколько своевременно и результативно по соответствующим областям деятельности организации применяются эти формы и методы. Элемент рассматривается как развертывание. Развертывание должно осуществляться структурированно (в «вертикальном разрезе» – по уровням управления и в «горизонтальном» – по подразделениям и областям деятельности организаций) и обеспечивать гибкость и адаптацию;

в-третьих, необходимо описать, как осуществляется оценка и пересмотр подхода с целью совершенствования деятельности организации на основе измерений результативности и эффективности подходов. Элемент рассматривается как оценка и совершенствование. Оценка и совершенствование осуществляются с использованием результатов анализа выходных данных измерений, изучения и бенчмаркинга, творчества.

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

набор показателей, которыми организация оценивает свои результаты, которые четко связаны с предназначением, видением и стратегией, и тенденции изменения этих показателей за текущий и последние три года. Показатели должны быть актуальны, достоверны, точны, правильно сегментированы и согласованы со стратегией, потребностями и ожиданиями соответствующих заинтересованных сторон. Элемент рассматривается как актуальность и применимость результатов.

Тенденции изменения фактически достигнутых показателей следует отразить в сопоставлении с целевыми; сравнить показатели организации с аналогичными показателями лучших и организаций-конкурентов; установить взаимосвязь между достигнутыми результатами и их возможностями. Этот элемент рассматривается как пригодность результатов.

Целесообразно проиллюстрировать информацию о результатах графиками, диаграммами и дать краткие комментарии с описанием причинно-следственных связей, измерений, тенденций и сравнений.

При описании критериев могут быть отражены дополнительные подходы, применяемые к данному критерию.

3. Раздел «Самооценка в баллах по каждой составляющей критерия»

Балльная самооценка по каждой составляющей критерия, а также общая сумма в целом по организации представляется по форме, приведенной в таблице.

Таблица – Оценка критериев и их составляющих организацией-конкурсантом

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер и наименование составляющих  критериев в соответствии с моделью Премии СНГ | Наименование и обозначение документа, содержащего это требование | Краткое описание деятельности | Оценка в баллах | | Примечание |
| Максимальная оценка показателя критерия | Самооценка |
| 1  2 | 2 | 3 | 4 | 5  7 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Итого: | | |  |  |  |

4. Раздел «Приложения»

Оформляется при необходимости.

1. \* Для организаций численностью до 250 человек допускается не описывать подходы по каждой составляющей критерия, а приводить их перечень. При этом приводится выборочное описание нескольких подходов по каждому критерию. [↑](#footnote-ref-1)