



«УТВЕРЖДАЮ»

Первый Вице-Президент
Всероссийской организации качества

В.Ф. ВОРОБЬЁВ

21 мая 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о Всероссийском конкурсе качества услуг для населения
«Лучшие услуги-2020»**

Директор
АНО «ЦЭП ВОК»

Е.И. Тавер

Координатор Конкурса «Лучшие услуги-2020»
Главный специалист АНО «ЦЭП ВОК»

В.Ю. Воропаева

20 мая 2020 г.

Москва, 2020г.

1. Всероссийская организация качества (www.mirq.ru - далее ВОК) проводит Всероссийский конкурс качества услуг для населения «Лучшие услуги-2020».

2. Цель конкурса – содействие организациям в увеличении объёма оказываемых услуг и информирование о них потребителей и других заинтересованных сторон.

3. Качество услуг оценивается в баллах по критериям, указанным в приложении №1 к настоящему положению.

4. В зависимости от оценки устанавливаются следующие номинации по итогам конкурса:

- финалисты – **100 баллов**,
- дипломанты – **150 баллов**,
- лауреаты- **175 баллов**,
- победители – **200 баллов**.

5. В конкурсе могут принять участие любые организации, оказывающие услуги, независимо от юридического статуса и численности персонала (приложение №2 к настоящему положению).

6. Организации – участники Конкурса делятся на следующие категории:

- *численностью до 10 работников,*
- *численностью от 11 до 20 работников,*
- *численностью от 21 до 50 работников,*
- *численностью свыше 50 работников.*

7. Заявку на участие в Конкурсе (приложение №3 к настоящему положению) необходимо направлять в его Секретариат – Автономная некоммерческая организация «Центр экспертных программ ВОК» (АНО «ЦЭП ВОК») по электронной почте: info@hq-services.ru.

8. При получении заявки АНО «ЦЭП ВОК» направляет организации договор (приложение №4 к настоящему положению), по которому она оплачивает оценку заявленных услуг. Стоимость оценки для каждого вида услуг указана в Приложении №2. Если организация заявляет несколько видов услуг, то общая стоимость оценки составляет (стоимость одной услуги для каждого вида + N x 10% от базовой стоимости, где N – количество оказываемых услуг). Например, стоимость оценки услуг прачечных составляет 10000 рублей, если выставляется несколько видов услуг, то общая стоимость участия в конкурсе составит $10000+N*1000$.

После согласования договора и подписания его обеими сторонами организация направляет в АНО «ЦЭП ВОК» отчет о качестве своих услуг (приложение №5 к настоящему положению).

9. Заявки на участие в Конкурсе принимаются до **01 декабря 2020 года**.

10. Отчеты для проведения экспертизы принимаются до **20 декабря 2020 года**.

Экспертная комиссия ВОК проводит экспертизу отчетов, представленных организациями, и определяет итоговую оценку качества их услуг, исходя из критериев оценки, установленных в приложении №1. Результаты экспертизы передаются в АНО «ЦЭП ВОК».

АНО «ЦЭП ВОК» выносит экспертные заключения на рассмотрение Жюри конкурса.

11. Жюри конкурса на основе рассмотрения экспертных заключений определяет *финалистов, дипломантов, лауреатов и победителей* Конкурса.

Организации, номинированные как финалисты, дипломанты, лауреаты и победители Конкурса, награждаются соответствующими дипломами, получают право на безвозмездное использование логотипа Конкурса (для своей номинации) и вносятся в Реестр ВОК.

12. Состав Экспертной комиссии, которая проводит экспертизу отчетов, представленных участниками Конкурса, формируется Секретариатом Конкурса и утверждается Правлением ВОК.

В состав Экспертной комиссии включаются специалисты, независимые от организаций, чье качество они оценивают, которые имеют опыт оценки качества по оценочным программам ВОК.

13. Итоги конкурса подводятся **в январе 2021 года**.

Приложение №1

к Положению о
о Всероссийском конкурсе качества услуг для населения «Лучшие услуги-2020»

№	Критерии оценки качества услуги	Интервалы оценки, баллы						
		50	75	100	125	150	175	200
1.	Результаты проверок надзорными органами соответствия фактических значений показателей качества услуги тем значениям, которые установлены в стандарте или ином нормативном документе, по которому оказывается услуга.							
2.	Квалификация и опыт персонала							
3.	Объём оказания услуги в денежном выражении, за последние два года, отдельно по годам, в млн. руб							
4.	Длительность оказания услуг, количество лет (месяцев)							
5.	Основные клиенты							
6.	Количество жалоб и претензий клиентов за последние два года							
7.	Разработка мероприятий по предупреждению появления несоответствий фактических значений показателей качества услуги тем значениям, которые установлены в стандарте или ином нормативном документе, по которому оказывается услуга							
8.	Мотивация персонала за работу без несоответствий							
9.	Работа с поставщиками материалов, необходимых для оказания услуг							
10.	Работа с клининговыми компаниями							
11.	Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил при работе с инструментами и оборудованием							

Приложение №2

к Положению о
Всероссийском конкурсе качества услуг для населения «Лучшие услуги-2020»

Организации, которые могут участвовать в конкурсе по категориям

№п/п	Наименование услуги	Код ОКУН	Стоимость оценки, рублей
1.	Ремонт, окраска и пошив обуви	011000	20000
2.	Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий	012000	20000
3.	Химическая чистка и крашение.	015000 015200 015300	15000
4.	Услуги прачечных	015400	10000
5.	Ремонт жилья и других построек	016100	35000
6.	Строительство жилья и других построек	016200	35000
7.	Прочие услуги, оказываемые при ремонте и строительстве жилья и других построек, в том числе благоустройство придомовых территорий	016300	35000
8.	Техническое обслуживание и ремонт легковых автомобилей	017100 017200	35000
9.	Техническое обслуживание и ремонт грузовых автомобилей и автобусов	017300 017400	35000
10.	Техническое обслуживание и ремонт мототранспортных средств	017500	35000
11.	Техническое обслуживание и ремонт строительно-дорожных машин и оборудования	017700	35000
12.	Услуги фотоателье, фото- и кинолабораторий	018000	10000
13.	Услуги бань, душевых и саун	019100	20000
14.	Парикмахерские и косметические услуги	019300	15000
15.	Услуги по проведению занятий по физической культуре и спорту	071000	20000
16.	Услуги торговли и общественного питания, услуги рынков	121000 122000 123000	30000
17.	Прочие услуги населению	800000	



ЗАЯВКА

на участие во Всероссийском конкурсе качества услуг для населения
«Лучшие услуги-2020»

№ _____
(заполняется АНО «ЦЭП ВОК»)

1. Организация _____ (полное наименование организации, почтовый индекс, адрес)

представляет свои услуги _____

_____ (указываются наименования всех представляемых видов услуг, код ОКУН, ГОСТ или ТУ)
для участия во Всероссийском конкурсе качества услуг для населения «Лучшие услуги-2020».

Организация ознакомлена с Положением о Всероссийском конкурсе качества услуг для населения «Лучшие услуги-2020».

Банковские реквизиты организации:

ИНН _____

Банк: _____

Р/С _____

К/С _____

БИК _____

КПП _____

Контактное лицо: (ФИО), должность _____

Контактные телефоны, факсы, электронная почта, сайт.

Руководитель организации- Заявителя:

_____ (Наименование должности руководителя)

Подпись

(Фамилия Имя Отчество)

Гл. бухгалтер _____

(Фамилия, имя, отчество)

(Подпись)

« ____ » _____ 20 г.

МП.

Контактные телефоны: (495) 960-20-15(т/ф), (495) 958-59-10, (905)558-0749
E – mail: info@hq-services.ru, сайт www.hq-services.ru

ДОГОВОР
на проведение оценки качества услуг

№ ЦЭП ВОК- _____

" ____ " _____ 20 г.

АО (ЗАО, ООО, ИП) «.....», именуемое в дальнейшем «Заявитель», в лице, действующего на основании, с одной стороны, и Автономная некоммерческая организация «Центр экспертных программ ВОК» (АНО «ЦЭП ВОК»), именуемая в дальнейшем «Исполнитель», в лице Директора, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заявитель поручает Исполнителю проведение оценки услуг, оказываемых им и указанных в Приложении №1 к настоящему договору, а Исполнитель принимает на себя проведение такой оценки, в рамках Всероссийского конкурса качества услуг для населения «Лучшие услуги-2020».

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

2.1. Стоимость услуг по Договору составляет (.....) рублей (НДС не облагается в связи с применением упрощенной системы налогообложения, согласно ст.346.12 и 346.13 главы 26.2 НК РФ.).

2.2. Заявитель производит оплату в течение пяти банковских дней после подписания Договора по счету, выставленному Исполнителем.

3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Провести экспертизу отчета о качестве услуг, переданного Заявителем и передать Экспертное заключение с результатами экспертизы Заявителю.

3.1.2. При положительных результатах экспертизы выдать Заявителю Почетный диплом Конкурса.

3.1.4. После завершения оценки Исполнитель предоставляет Заявителю Акт сдачи-приемки услуг.

3.2. Заявитель обязуется:

3.2.1. Предоставить для оценки в рамках Конкурса отчет о качестве своих услуг (Приложение №5 к настоящему положению)

3.2.2. Оказывать Исполнителю содействие при проведении оценки услуг в рамках конкурса по настоящему Договору.

3.2.3. Использовать логотип Конкурса для дальнейшего продвижения своих услуг.

4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

4.1. Исполнитель берет на себя обязательства по сохранению конфиденциальности информации, предоставленной Заявителем и являющейся его «ноу-хау».

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащим образом исполнения обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с Гражданским кодексом РФ и настоящим договором.

5.2. Стороны могут быть освобождены от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему договору, если неисполнение обязательств явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора. К ним относятся военные действия и вооруженные конфликты, стихийные бедствия, пожары, забастовки и другие трудовые конфликты, дорожно-транспортные происшествия, изменения в законодательстве, действия Правительства и (или) Центрального банка РФ, а также другие обстоятельства, которые могут стать причиной неисполнения одной из Сторон своих обязательств по настоящему договору.

5.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы Сторона, которая не может выполнить свои обязательства по настоящему Договору, незамедлительно письменно оповещает другую Сторону о причинах неисполнения обязательств. При этом срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы или их последствия.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.

6.1. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора, Стороны будут пытаться разрешить путем переговоров. В случае, когда Стороны не смогут разрешать споры и разногласия путем переговоров, данные споры и разногласия будут решаться в соответствии с действующим законодательством РФ по месту нахождения истца.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до подписания акта-сдачи-приемки.

7.2 Договор может быть расторгнут в любое время после его заключения по соглашению Сторон или в одностороннем порядке по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом РФ.

7.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон.

8. БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ и ПОДПИСИ СТОРОН

Заявитель

АО (ЗАО, ООО, ИП) «....»
Юридический и почтовый адрес:

ИНН
Р/с
В
КПП
К/с
БИК

Исполнитель

АНО «ЦЭП ВОК»
Юридический адрес
Адрес: 119618, Москва, ул. 50-лет Октября, 4
Почтовый адрес: 115419, Москва,
2-ой Рощинский пр-д, д. 8, стр. 4
ИНН 7732122095 КПП 772901001
р/с 40703810800250000291,
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (публичное
акционерное общество)
в г. Москве
(Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО))
к/с 30101810145250000411
БИК 044525411

Директор АНО «ЦЭП ВОК»

МП. _____

МП. _____

Приложение №1

к договору № / от « » 20....г.

Перечень услуг, представленных Заявителем для оценки.

№ п/п	Наименование	Код ОКУН	Нормативный документ
1			

От Заявителя

....

МП.

От Исполнителя

Директор
АНО «ЦЭП ВОК»

_____ МП.

ОТЧЁТ
организации о качестве своих услуг

Наименовании организации по заявке

Наименование услуги	Код ОКУН	Документы, устанавливающие требования к услуге

№	Критерий оценки	Информация о реализации критерия
1	Результаты проверок надзорными органами соответствия фактических значений показателей качества услуги тем значениям, которые установлены в стандарте или ином нормативном документе, по которому оказывается услуга.	
2	Квалификация и опыт персонала	
3	Объём оказания услуги в денежном выражении, за последние два года, отдельно по годам, в млн. руб	
4	Длительность оказания услуг, количество лет (месяцев)	
5	Основные клиенты	
6	Количество жалоб и претензий клиентов за последние два года	
7	Разработка мероприятий по предупреждению появления несоответствий фактических значений показателей качества услуги тем значениям, которые установлены в	

	стандарте или ином нормативном документе, по которому оказывается услуга	
8	Мотивация персонала за работу без несоответствий	
9	Работа с поставщиками материалов, необходимых для оказания услуг	
10	Работа с клининговыми компаниями	
11	Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил при работе с инструментами и оборудованием	

Руководитель организации

Фамилия И.О. _____
подпись

Сотрудник организации, подготовивший отчёт

Фамилия И.О. _____
подпись

« _____ » _____ 20__