|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО приказом Министерства  промышленности и торговли Удмуртской Республики от «28» октября 2015 года № 82 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о проведении республиканского конкурса на лучшее предприятие сферы услуг Удмуртской Республики «Репутация и доверие-2015»**

1. Общие положения

Настоящее Положение определяет порядок подготовки и проведения республиканского конкурса на лучшее предприятие сферы услуг Удмуртской Республики «Репутация и доверие-2015» (далее конкурс).

Организаторы конкурса: Министерство промышленности и торговли Удмуртской Республики. Конкурс проводится при поддержке администраций муниципальных образований городов и районов республики.

Партнерами конкурса могут быть средства массовой информации, предприятия и организации различных форм собственности, банки.

Вопросы по организации и проведению конкурса решает организационный комитет (далее - оргкомитет), утвержденный распоряжением Правительства Удмуртской Республики от 16 октября 2015 года № 1051-р.

2. Цели и задачи конкурса

Конкурс призван способствовать:

утверждению социальной значимости и важности сферы обслуживания в Удмуртской Республике;

публичному признанию эффективной работы предприятий, привлечению к ним внимания инвесторов;

развитию и расширению рынка сферы услуг в Удмуртской Республике;

распространению передовых форм и методов деятельности предприятий, возрождению лучших традиций;

обобщению и распространению передового опыта работы;

формированию положительного имиджа предприятий;

повышению уровня качества услуг и культуры обслуживания.

3. Участники конкурса

Участниками конкурса являются предприятия различных форм собственности, предоставляющих услуги:

-индустрии питания;

-бытовые;

-гостиничные.

Не ограничивается участие предприятий (организаций), работающих в иных сферах и имеющих в своем составе подразделения, осуществляющие деятельность по оказанию вышеуказанных услуг, осуществляющих свою деятельность на территории Удмуртской Республики.

4. Номинации конкурса

Конкурс проводится по следующим номинациям:

4.1. Бытовые услуги:

1) ремонт и пошив обуви;

2) ремонт и пошив одежды;

3) ремонт сложно-бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры,

изготовление и ремонт металлоизделий;

4) изготовление и ремонт мебели;

5) химическая чистка и крашение;

6) ремонт и строительство жилья;

7) услуги автосервиса;

8) фотоуслуги;

9) услуги парикмахерских:

лучшая парикмахерская;

лучший салон – парикмахерская;

лучшая сельская парикмахерская;

10) ритуальные услуги;

11) сельские предприятия бытового обслуживания;

12) другие виды бытовых услуг.

4.2. Услуги гостиниц:

13) лучшая сельская гостиница;

14) лучший мотель;

15) лучший мини – отель (количество номеров от 5-ти до 15-ти);

16) лучшая малая гостиница (количество номеров от 16-ти до 50-ти);

17) лучшая гостиница (количество номеров от 50-ти и более).

4.3. Услуги индустрии питания:

18) рестораны;

19) кафе;

20) бары;

21) столовые;

22) закусочные;

23) кофейни;

24) предприятия быстрого обслуживания.

Организатор конкурса оставляет за собой право учреждения дополнительных номинаций и право перемещать заявки из одной номинации в другую (по согласованию с участником).

5. Критерии оценок конкурса

При отборе победителей конкурса учитываются следующие критерии:

5.1. Показатели, характеризующие экономическое состояние участника:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | январь-сентябрь | | % роста | Кол-во баллов |
| предшествующий отчетному году | отчетный год |
| 1. | Объем оказанных услуг ( тыс.руб.) |  |  |  | 10 |
| 2. | Среднесписочная численность работающих по состоянию на конец отчетного периода (чел.) |  |  |  | 5 |
| 3. | Число работников, прошедших обучение, переобучение, повышение квалификации |  |  |  | 5 |
| 4. | Объем оказанных услуг в расчете на 1-го работающего (руб.) |  |  |  | 5 |
| 5. | Среднемесячная заработная плата работников списочного состава (данные из отчета по форме РСВ-1 ПФР) (руб.) |  |  |  | 5 |
| 6. | Инвестиции на развитие собственного производства (приобретение помещений, оборудования и т.д.) (тыс. руб.) |  |  |  | 5 |
| 7. | Налоги, перечисленные в консолидированный бюджет УР: (ЕНВД, налог по УСН, НДФЛ, налог на имущество, налог на прибыль в части, уплачиваемой в бюджет УР, налог с владельцев транспортных средств, земельный налог) (тыс.руб.) |  |  |  | 5 |

Информация, содержащаяся в конкурсных материалах, рассматривается как конфиденциальная, и не может быть использована для иных целей, кроме оценки участника конкурса.

5.2. Показатели, характеризующие культуру обслуживания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Кол-во баллов |
|  | Соблюдение работниками этических норм в отношении потребителей: культура общения, внешний вид, умение действовать в нестандартных ситуациях. | 5 |
|  | Оформление помещений: единый стиль оформления помещений и приемного салона, фасада, витрин и вывески; благоустройство и декоративное оформление прилегающей территории; наличие фирменной одежды работников | 5 |
|  | Создание максимальных удобств для потребителей при получении услуг: удобный для клиентов режим работы и его соблюдение; внедрение прогрессивных форм обслуживания (прием заказов по телефону, на дому, абонементное обслуживание, доставка на дом и т.д.) и расчета за услуги (использование карт и т.д.); срочное выполнение заказа | 5 |
|  | Организация информационного обеспечения: эффективное использование рекламы и других маркетинговых инструментов; работа справочно-диспетчерской службы; наличие и доступность подробной информации для клиентов (о режиме работы, оказываемых видах услуг, сроках исполнения заказов, прейскурантов, копий нормативных актов, образцов выполняемых работ и др.) | 5 |
|  | Подтверждение качества услуг: использование в работе современных технологий и материалов; наличие благодарностей клиентов, отсутствие обоснованных жалоб на грубое обращение или нарушение правил приема и выдачи заказов в «Книге отзывов и предложений», отсутствие нарушений по результатам проверок органов по защите прав потребителей; награды, дипломы, свидетельства о присуждении призовых мест по итогам участия в конкурсах профессионального мастерства, смотрах, фестивалях, выставках; наличие сертификатов на применяемые сырье и материалы и документов добровольной сертификации услуг и работ | 5 |
|  | Соблюдение требований по охране труда и техники безопасности, наличие отдельной комнаты для работников (для отдыха и приема пищи), наличие гардероба, техническая оснащенность предприятия, освещение и рациональная организация рабочих мест и т.д. | 5 |

Максимальное количество баллов - 70.

6. Условия участия

Для участия в конкурсе организатору конкурса подается конкурсная работа:

1. анкета-заявка на участие в республиканском конкурсе (приложение №1 к настоящему Положению);

2) в целях наиболее полного представления своего предприятия дополнительно могут быть предложены любые материалы - в альбомах, макетах, рекламно-информационные, видеофильмы и т.д. (отображающие так же показатели, характеризующие культуру обслуживания).

Предварительно организаторы конкурса вправе выехать на предприятие. Обследованию подлежат участники, набравшие наибольшее количество баллов и сумевшие документально доказать социальную направленность, состоятельность и стабильность работы предприятия на потребительском рынке.

Анкета-заявка со всеми дополнительными материалами принимается организатором конкурса с 01 ноября по 31 декабря текущего года.

1. Подведение итогов конкурса и награждение

Подведение итоговконкурса проводится отдельно в каждой номинации, конкурсной комиссией, которая формируется оргкомитетом по проведению конкурса.

Всем участникам конкурса вручаются дипломы. Победители каждой номинации награждаются дипломами I, II, III степени и наградными планшетами.

Время и место награждения Министерство промышленности и торговли Удмуртской Республики устанавливает дополнительно.