УТВЕРЖДАЮ

Должность

 (подпись)

 Фамилия И. О.

 Дата утверждения:

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г.

 МП

**ОТЧЕТ**

по самооценке деятельности (название организации),

представляемый на конкурс на соискание Премий

Правительства Республики Башкортостан

в области качества

2019 года



населенный пункт

2019

СОДЕРЖАНИЕ

1 Краткая характеристика

2 Структурная схема

3 Описание деятельности и ее результатов

**1 Краткая характеристика**

**1.1 Общие сведения**

Дата регистрации

Общая численность персонала

Основные этапы организационного развития

Форма собственности

Основные виды выпускаемой продукции и/или оказываемых услуг

Основные требования к качеству продукции и/или услуг

Почтовый адрес

Официальный сайт

**1.2 Ключевая информация и прочие сведения, представляющие важность для конкурсанта**

**1.2.1 Вызовы и Стратегия организации**

Видение

Ключевые цели и стратегии

SWOT-анализ

Конкурентные преимущества

Ключевые бизнес цели

Критические факторы успеха

**1.2.2 Рынки, Предложения и Потребители**

Текущие и будущие рынки: описание и цифры

Текущие и будущие сегменты потребителей

Конкуренты (текущие и потенциальные)

Текущие и будущие предложения сегментов продукции и услуг: описание, прогнозы и цифры

**1.2.3 Операции, Партнеры и Поставщики**

Ключевые ресурсы и активы

Ключевые партнеры и поставщики

Влияние общества на организацию и ожидания от его членов

**2 Структурная схема (структура менеджмента и деятельности)**

Структура управления (организационная структура и структура процессов, при наличии)

Ценности

Ключевые собрания

Управление эффективностью (проекты направленные на повышение эффективности системы менеджмента и процессов организации)

**3 Описание деятельности и ее результатов**

**1. Лидирующая роль руководства**

1а. Определение руководителями предназначения конкурсанта, стратегии его развития, ценностей и этических норм, демонстрация на личных примерах своей приверженности культуре качества

*Описание подходов по составляющей критерия\**

*\* – Здесь и далее при описании Подходов (форм и методов работы) по критериям группы "Возможности" 1-5, следует:*

*– раскрыть подходы и обосновать их применение (почему применяются именно представленные подходы, а не другие);*

*– показать, насколько системно (комплексно) и полно применяются подходы: в вертикальном разрезе – по уровням управления, в горизонтальном – по подразделениям и областям деятельности, каким образом разные подходы связаны между собой*

*– описать, как для совершенствования деятельности осуществляются инновации и перемены на основе использования результатов измерений, изучения лучшей соответствующей практики и творчества персонала (показать опыт каких организаций изучался для внедрения подходов и улучшения работы, как подходы менялись со временем, каким образом анализируется результативность и эффективность подходов, с помощью каких показателей, критериев и методов).*

*В качестве примеров Подходов рекомендуется использовать описание Критериев группы "Возможности" 1-5 в Положении о проведении самооценки по модели конкурса на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества или в Модели Совершенства EFQM (для получения направьте запрос на адрес* [*expertrb@bk.ru*](expertrb%40bk.ru)*).*

1б. Участие руководителей в деятельности, обеспечивающей разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента конкурсанта\*\*

*\*\* – здесь и далее составляющие критерия, отмеченные знаком "\*", не применяются для оценки конкурсантов с численностью персонала не более 250 человек.*

*При этом, для организаций желающих в дальнейшем продолжить участие в Конкурсе на соискание Премий Правительства РФ в области качества или в системе признания EFQM, следует учитывать, что в них учитываются все критерии для всех организаций вне зависимости от их численности.*

1в. Участие руководителей в работе с потребителями, партнерами и представителями общества

*Описание подходов по составляющей критерия*

1г. Мотивация, поддержка и поощрение руководителями персонала конкурсанта\*

*Описание подходов по составляющей критерия*

1д. Определение и поддержка руководителями перемен в организации конкурсанта

*Описание подходов по составляющей критерия*

**2. Политика и стратегия в области качества**

2а. Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии конкурсанта

*Описание подходов по составляющей критерия*

2б. Использование информации, полученной в результате измерений, исследований, познавательной и творческой деятельности, для разработки политики и стратегии конкурсанта\*

*Описание подходов по составляющей критерия*

2в. Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии конкурсанта

*Описание подходов по составляющей критерия*

2г. Развертывание и доведение до сведения персонала политики и стратегии конкурсанта в рамках структуры ключевых процессов

**3. Персонал**

3а. Планирование, обеспечение и улучшение работы с персоналом

*Описание подходов по составляющей критерия*

3б. Определение, развитие и поддержка знаний и компетентности персонала\*

*Описание подходов по составляющей критерия*

3в. Вовлечение персонала в деятельность по реализации политики и стратегии конкурсанта и наделение персонала полномочиями\*

*Описание подходов по составляющей критерия*

3г. Общение персонала в организации конкурсанта

*Описание подходов по составляющей критерия*

3д. Поощрение персонала и забота о нем\*

**4. Партнерство и ресурсы**

4а. Партнеры и поставщики

*Описание подходов по составляющей критерия*

4б. Финансовые ресурсы

*Описание подходов по составляющей критерия*

4в. Инфраструктура и материальные ресурсы

*Описание подходов по составляющей критерия*

4г. Технологии\*

*Описание подходов по составляющей критерия*

4д. Информация и знания\*

*Описание подходов по составляющей критерия*

**5. Процессы**

5а. Систематическое проектирование и менеджмент процессов

*Описание подходов по составляющей критерия*

5б. Проектирование и разработка продукции и услуг на основе ожиданий потребителей

*Описание подходов по составляющей критерия*

5в. Продвижение продукции и услуг на рынок

*Описание подходов по составляющей критерия*

5г. Производство, поставка и последующее обслуживание продукции и услуг

*Описание подходов по составляющей критерия*

5д. Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями\*

*Описание подходов по составляющей критерия*

**6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции или услуг**

6а. Показатели восприятия потребителями качества продукции и услуг конкурсанта

*(ПОКАЗАТЕЛИ ПРЯМОГО ГОЛОСА ПОТЕБИТЕЛЯ)*

*Представление показателей в графическом или табличном виде.*

*Краткие комментарии к показателям\*\*\**

*\*\*\* – Здесь и далее при описании Результатов по критериям 6-9, следует:*

*– раскрыть показатели охватывающие полно и точно различные направления деятельности (полнота охвата показателями различных групп заинтересованных сторон, процессов, видов продукции и т.п., однозначность трактовки значений показателей);*

*– показать динамику значений показателей за последние 3-5 лет в сравнении с планируемыми (целевыми) значениями (уровень показателей в сравнении с целевыми значениями, основанными на стратегии);*

*– привести сравнения значений показателей с аналогичными показателями других организаций, с показателями по отрасли, по региону и т.п.*

*В качестве примеров Показателей рекомендуется использовать описание Критериев группы "Результаты" 6-9 в Положении о проведении самооценки по модели конкурса на соискание Премий Правительства Российской Федерации в области качества или в Модели Совершенства EFQM (для получения направьте запрос на адрес* [*expertrb@bk.ru*](expertrb%40bk.ru)*).*

6б. Показатели работы конкурсанта по повышению удовлетворенности потребителей

*Представление показателей в графическом или табличном виде.*

*Краткие комментарии к показателям.*

**7. Удовлетворенность персонала**

7а. Показатели восприятия персоналом своей работы в организации конкурсанта

*(ПОКАЗАТЕЛИ ПРЯМОГО ГОЛОСА ПЕРСОНАЛА)*

*Представление показателей в графическом или табличном виде.*

*Краткие комментарии к показателям.*

7б.◦Показатели работы конкурсанта по повышению удовлетворенности персонала

*Представление показателей в графическом или табличном виде.*

*Краткие комментарии к показателям.*

**8. Влияние конкурсанта на общество**

8а. Показатели восприятия обществом деятельности конкурсанта

*(ПОКАЗАТЕЛИ ПРЯМОГО ГОЛОСА ОБЩЕСТВА)*

*Представление показателей в графическом или табличном виде.*

*Краткие комментарии к показателям.*

8б.◦Показатели работы конкурсанта по повышению удовлетворенности общества

*Представление показателей в графическом или табличном виде.*

*Краткие комментарии к показателям.*

**9. Результаты работы конкурсанта**

9а. Финансовые показатели работы конкурсанта

*Представление показателей в графическом или табличном виде.*

*Краткие комментарии к показателям.*

9б. Качество продукции и услуг и другие результаты работы конкурсанта

*Представление показателей в графическом или табличном виде.*

*Краткие комментарии к показателям.*