

«Утверждено»

Председатель

Владимирского областного отделения Общероссийской  
общественной организации малого и среднего предпринимательства  
«ОПОРА РОССИИ»

\_\_\_\_\_ Краскина Е.В.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019г.

## **Положение о проведении VIII-го Владимирского регионального конкурса «Диплом «Доверие потребителей» 2019**

### **1. Общие положения.**

Организаторы Конкурса - администрация Владимирской области в лице Департамента развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области; Владимирское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ» при поддержке контрольно-надзорных органов региона.

#### *1.1. Цели конкурса.*

- привлечение предпринимателей и предприятий, изготовителей и продавцов товаров, работ и услуг различных форм собственности к добровольной общественной оценке своей деятельности;
- повышение качества производимых товаров, работ и услуг на территории региона;
- совершенствование форм взаимодействия предпринимательского сообщества региона;
- повышение степени информированности жителей Владимирской области и страны в целом о деятельности добросовестных бизнес структур региона;
- стимулирование и популяризация деятельности добросовестных предпринимателей и предприятий, изготовителей и продавцов товаров, работ и услуг различных форм собственности, руководствующихся в своей работе нормами Федерального закона «О защите прав потребителей»;
- повышение социальной ответственности бизнеса, активного участия в жизнедеятельности муниципального образования, на территории которого осуществляется деятельность;
- стимулирование добросовестной конкуренции среди бизнес структур региона, представленных в одном сегменте.

#### *1.2. Участники.*

В конкурсе могут принимать участие хозяйствующие субъекты различных форм собственности, зарегистрированные и ведущие предпринимательскую деятельность во Владимирской области не менее 1 (одного) года: индивидуальные предприниматели и юридические лица, называемые далее бизнес структуры региона. Одна и та же бизнес структура может участвовать в нескольких номинациях на основании поданного заявления установленного образца (подробнее в п 2.3. настоящего Положения).

#### *1.3. Сроки.*

Заявки на участие в конкурсе принимаются в период **с 02 сентября по 21 октября 2019 года** включительно. Точная дата торжественной церемонии объявления и награждения победителей определяется комиссией Конкурса, предварительно назначенная дата - **21 ноября 2019 года**.

#### *1.4. Номинации и награды.*

Оценка бизнес структур региона, подавших заявки на участие в конкурсе «Диплом «Доверие потребителей», проводится в разрезе следующих направлений деятельности:

1. Производство пищевой продукции
2. Производство товаров народного потребления (далее - ТНП), промышленное производство
3. Строительство, проектирование и ремонт
4. Управляющие компании, услуги в сфере ЖКХ и обустройства
5. СМИ, информационные услуги, связь и интернет
6. Учреждения образования (высшее, среднее-специальное, дошкольное, дополнительное образование, тренинги, детские центры, автошколы)
7. Медицинские услуги
8. Ветеринария

9. Спортивно-оздоровительные центры
10. Салоны красоты и парикмахерские
11. Банковские и кредитные услуги
12. Страховые услуги
13. Риэлторская деятельность
14. Кадровые агентства, услуги по домашнему персоналу
15. Ритуальные услуги
16. Охрана, видеонаблюдение, сигнализация
17. Транспортные услуги, пассажирские перевозки, такси
18. Туристические услуги
19. Рекламные, полиграфические услуги, фотоуслуги, организация мероприятий
20. Консалтинг (бухгалтерия, финансы, юриспруденция, оценка собственности, охрана труда и прочие)
21. Услуги по ремонту изделий (одежды, обуви, техники, автомобилей и пр.)
22. Клининговые услуги, химчистка
23. Гостиничные услуги
24. Предприятия общественного питания
25. Культурно-развлекательные комплексы
26. Оптовая торговля (продукты питания, ТНП, промышленного назначения)
27. Розничная торговля продуктами питания
28. Розничная торговля ТНП (одежда и обувь, ткань, украшения, сувениры, игрушки, строительно-отделочные материалы, техника и инструменты, авто и материалы, компьютеры, бытовая и оргтехника, сантехника, мебель, канцелярские и хозяйственные товары, бытовая химия, косметика, аптека, оптика, флористика, аквариумистика, ГСМ и др.)
29. Интернет-магазины
30. Другие виды деятельности согласно поступившей заявке

За каждым направлением деятельности в рамках конкурса определяется и утверждается номинация, которая отражает конкурентные преимущества в данной сфере деятельности. В рамках номинации одному Победителю вручается «Диплом «Доверие потребителей». Перечень номинаций составляется по итогам поданных заявок Оргкомитетом конкурса и утверждается на заседании конкурсной Комиссии. Оргкомитет оставляет за собой право на введение дополнительных номинаций по различным направлениям деятельности.

## **2. Организация конкурса. Подведение итогов конкурса.**

### *2.1. Комиссия конкурса.*

Для оценки деятельности бизнес структур региона, подавших заявки на участие в конкурсе, создается Комиссия конкурса. В состав Комиссии конкурса приглашены:

**Данилова Татьяна Евгеньевна** - Руководитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Владимирской области,

**Деева Ольга Александровна** - Глава г.Владимир,

**Краскина Екатерина Васильевна** - Председатель Владимирского областного отделения «ОПОРА РОССИИ»,

**Кузнецова Александра Юрьевна** - Маркетолог-стратег. Руководитель 2-го этапа конкурса «Проведение специальной оценки деятельности конкурсанта»

**Киселев Владимир Николаевич**-Председатель Законодательного собрания Владимирской области.

**Потанин Алексей Михайлович** - Руководитель Управления Федеральной антимонопольной службы России по Владимирской области,

**Рамазанов Тимур Ренатович** - Директор департамента развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области,

**Сипягин Владимир Владимирович** - Губернатор Владимирской области.

**Третьяков Дмитрий Николаевич**- Уполномоченный по защите прав предпринимателей во Владимирской области,

**Шохин Андрей Станиславович** - Глава администрации г. Владимир.

Председатель Комиссии конкурса выбирается членами Комиссии на ее первом заседании. Комиссия конкурса анализирует, оценивает деятельность участников конкурса и подводит итоги. Комиссия принимает свои решения открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих на заседании членов комиссии.

## 2.2. Оргкомитет конкурса.

Оргкомитет конкурса принимает заявки на участие в конкурсе, готовит сведения относительно хода конкурса для размещения в СМИ. Оргкомитет конкурса организует работу Комиссии конкурса и принимает в ней непосредственное участие. Оргкомитет конкурса берет на себя обязательства по формированию и расходованию бюджета конкурса, финансированию и проведению всех необходимых мероприятий, организации рекламной компании, проведению исследований общественного (потребительского) мнения и организации торжественной церемонии награждения победителей и участников конкурса «Диплом «Доверие потребителей» согласно данному Положению. Оргкомитет конкурса представлен в лице исполнительной дирекции Владимирского областного отделения «ОПОРА РОССИИ».

## 2.3. Прием заявок.

Заявка на конкурс подается непосредственно бизнес структурой Владимирской области за подписью ее руководителя в письменном или сканированном электронном виде установленного образца согласно Приложению №1. На участие в конкурсе заключается Договор с Оргкомитетом. К заявке прилагаются в электронном виде информационные материалы о бизнесе конкурсанта: изображение фирменного логотипа (ТМ), фотографии бизнес процессов и руководителя, контакты и краткая информация о деятельности и достижениях компании (не более ½ листа формата А4), которые возможно размещать в свободном доступе для широкой общественности.

Прием заявок на конкурс осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 18.00 строго в утвержденные сроки проведения конкурса в Оргкомитете конкурса по месту нахождения исполнительной дирекции ВО ОПОРА РОССИИ:

адрес: г. Владимир, ул. Луначарского, дом 3 каб. 110

электронная почта [opora33@gmail.com](mailto:opora33@gmail.com)

контактный телефон оргкомитета конкурса: (4922) 53-36-75.

Неоформленные надлежащим образом и не подписанные руководителем бизнес структуры заявки к рассмотрению не принимаются.

## 2.4. Критерии оценки участников конкурса.

Критерии оценки участников:

– организация деятельности бизнес структуры в соответствии с нормами федерального закона «О защите прав потребителей», а именно:

отсутствие претензий потребителей к качеству реализуемых товаров, работ и услуг, уровню обслуживания;

отсутствие претензий надзорных и контролирующих органов к качеству реализуемых товаров, предоставляемых работ и услуг, уровню обслуживания;

оперативное решение потребительских проблем.

– предоставление полной и достоверной информации потребителям о своей деятельности;

– качественная и оперативная работа с потребителями согласно требованиям рынка;

– ведение добросовестной конкурентной деятельности на своем рынке;

– положительная деловая репутация, максимальное доверие потребителей на своем рынке;

– социальная направленность бизнеса (участие в общественной жизни города и области; активное членство в общественных объединениях).

Организация оценки деятельности бизнес структур проводится согласно сводному скринингу.

## 2.5. Этапы конкурса, подведение итогов.

Подведение итогов конкурса осуществляется в 4 этапа.

### **1-ый этап. Отбор участников конкурса.**

Отбор бизнес структур региона для участия в конкурсе проводится по следующим данным:

– на основании рекомендаций администраций муниципальных образований Владимирской области, предоставленных по запросу Оргкомитета конкурса о лидерах рынка по разным

направлениям в данном муниципальном образовании в соответствии с перечнем номинаций (раздел 1.4 настоящего Положения);

- по итогам исследований маркетинговой активности организаций, предприятий и предпринимателей Владимирской области;

- на основании самостоятельно поступивших заявок от бизнес структур региона.

Итоговый список участников конкурса - конкурсантов утверждается Оргкомитетом конкурса.

### ***2-ой этап. Проведение специальной оценки деятельности конкурсанта.***

Организация специальной оценки деятельности конкурсанта осуществляется путем проведения скрининга данных о конкурсанте в разрезе четырех составляющих: маркетинговое исследование, потребительский опрос, оценка контролирующих органов в сфере взаимодействия с потребителями, социальная активность конкурсанта, а именно:

- маркетинговое исследование проводится путем анализа деятельности конкурсанта маркетологами на основе маркетинговых данных, которые отражают общественное (потребительское) мнение. В качестве методов проводимого маркетингового исследования деятельности конкурсанта применяются следующие: «Тайный покупатель», «Тайный звонок потребителя», «Веб – исследование». Максимальная сумма баллов по каждому виду исследования равна 45.

- опрос общественного (потребительского) мнения осуществляется путем проведения голосования на сайте организатора конкурса <http://opora-vladimir.ru> для определения бизнес структур, которым более всего доверяют потребители в конкретной сфере деятельности. Принять участие в голосовании могут все желающие пользователи сети Интернет. Один положительный отзыв оценивается как один балл. Сумма баллов суммируется. Для итоговой оценки в рамках скрининга выводится процент от общего числа проголосовавших внутри конкретной сферы деятельности. При выявлении накрутки голосов Комиссия конкурса в праве принять решение о снятии конкурсанта с конкурса без возвращения уплаченного организационного взноса или аннулировании всех набранных в ходе голосования голосов. Интернет-голосование проводится в течение одной недели в период с 9.00 28 октября до 17.00 1 ноября 2019г.

- оценка контролирующих органов в сфере взаимодействия с потребителями проводится по специальным оценочным листам о соответствии деятельности конкурсанта нормам Федерального закона «О защите прав потребителей» и учитывает количество, серьезность нарушений, оперативность и качество решения потребительских проблем. В данной оценке конкурсантов принимают участие три структуры: Роспотребнадзор и УФАС по Владимирской области, а также Департамент развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области, аккумулирующий данные от администраций муниципальных образований региона. Максимальная оценка от каждой структуры равна 45.

- социальная активность конкурсанта анализируется и оформляется экспертным заключением от аккредитованной общественной организации – ВО ОПОРА РОССИИ на основании данных об участии конкурсанта в работе общественных объединений бизнеса региона. Положительное экспертное заключение дает конкурсанту дополнительные 5 процентов в общей скрининговой оценке.

### ***3-ий этап. Определение списка победителей конкурса.***

Итоговый анализ деятельности конкурсантов и определение списка победителей конкурса проводятся на заседании Комиссии конкурса. Согласно набранным баллам на рассмотрение членов комиссии выносятся скрининг данных о каждом конкурсанте по 4-м составляющим:

- результаты маркетингового исследования деятельности,
- результаты исследования общественного (потребительского) мнения,
- результаты анализа данных контрольных органов о качестве работы с потребителями,
- результаты анализа социальной активности бизнеса.

На основании общего скрининга для определения списка победителей конкурса определяется средне-арифметический показатель качества работы бизнеса конкурсантов, ниже уровня которого не может находиться победитель в любой сфере деятельности.

Победителем по конкретной номинации может быть также конкурсант, набравший наибольшее количество баллов в сравнении с конкурсантами в рассматриваемой сфере деятельности. Если конкурсанты в одной сфере деятельности имеют равное количество баллов, то решение относительно победителя в данной номинации принимается Комиссией конкурса. В случае, если в

конкурсе по определенному направлению деятельности (номинации) в итоге рассматривается только один конкурсант, решение о целесообразности вручения «Диплома «Доверие потребителей» принимает Комиссия конкурса по результатам скрининга, учитывая полученный в ходе данного конкурса средне-арифметический показатель качества работы бизнеса конкурсантов. Решение Комиссия конкурса принимает относительно победителя конкурса в каждой номинации по одному конкретному заявленному в ходе конкурса виду деятельности путем открытого голосования простым большинством голосов.

Решение Комиссии конкурса оформляется Протоколом за подписью Председателя комиссии, а также индивидуальными Дипломами победителей конкурса в конкретной номинации за подписью Председателя Комиссии конкурса и представителей организаторов конкурса: администрации Владимирской области и ВО ОПОРА РОССИИ. Имена номинантов и победителей конкурса не оглашаются до начала официальной церемонии награждения.

По итогам конкурса создается официальный электронный каталог победителей для последующего широкого распространения.

#### ***4-ый этап. Объявление результатов конкурса, награждение конкурсантов.***

Объявление победителей конкурса осуществляется на официальной торжественной церемонии награждения. На церемонию награждения Оргкомитетом конкурса приглашаются СМИ партнеры, руководители бизнес структур, ставших победителями и номинантами конкурса, а также члены конкурсной комиссии и партнеры конкурса. На церемонии может быть организована выставка достижений бизнеса конкурсантов.

Победители конкурса награждаются Дипломами победителя конкурса в конкретной номинации, подтверждающие доверие потребителя к организации. Участники Конкурса, занявшие в своих номинациях 2-3 места, награждаются Дипломами номинанта конкурса по заявленной сфере деятельности. Также всем участникам конкурса могут быть подарены именные подарки и сертификаты от партнеров конкурса.

Победители конкурса в конкретной номинации получают право применять товарный знак (логотип) победителя конкурса как на производимом товаре и его упаковке, так и на сопроводительной и деловой документации, в предложениях о продаже товаров, работ и услуг, а также в объявлениях, на вывесках и прочей рекламе. Право использования, полученного согласно решению комиссии звания победителя конкурса по определенной номинации в конкретном году и логотипа конкурса предоставляется победителям сроком на 1 (один) календарный год.

По итогам конкурса всем конкурсантам предоставляется маркетинговый отчет с рекомендациями по результатам исследования о качестве работы организации и ее сотрудников с потребителями.

### **3. Прочие условия.**

Конкурс носит открытый характер.

**За участие в конкурсе конкурсанты уплачивают организационный взнос. Сумма взноса устанавливается и утверждается оргкомитетом конкурса.**

Вся информация относительно мероприятий, решений Комиссии конкурса и результатов конкурса публикуется на официальных сайтах организаторов конкурса - ВО ОПОРЫ РОССИИ и Департамента развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области, в официальной группе конкурса социальной сети <http://vk.com/ddp33> , а также предоставляются для публикации во всех СМИ партнерах.

**Заявка**  
**на участие в конкурсе «Диплом «Доверие потребителей»**  
№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (юридическое наименование организации, имеющаяся торговая марка)

в лице \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. полностью, занимаемая должность)

просит принять заявку на участие во Владимирском региональном конкурсе «Диплом «Доверие потребителей» 2019 по сфере деятельности

**ДАнные ОБ ОРГаниЗАЦИИ**

Юридический адрес: \_\_\_\_\_

Фактический адрес (точное место проведения маркетинговых исследований):

Телефон, факс \_\_\_\_\_

Эл. почта организации \_\_\_\_\_

Сайт \_\_\_\_\_

Ответственное лицо: ФИО, моб.тел., эл.почта: \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_

Р/СЧ \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_ К/СЧ \_\_\_\_\_

ОГРН \_\_\_\_\_ Дата создания \_\_\_\_\_

ОКВЭД \_\_\_\_\_

Членство в общественной организации (да/нет, указать наименование)

С положением о проведении конкурса и правилами участия в конкурсе ознакомлены, согласны и гарантируем их соблюдение со своей стороны. Предоставляем изображение своего фирменного логотипа (ТМ), фотографии, контакты и краткую информацию о компании, даем согласие на их рекламное размещение в рамках конкурса его Оргкомитетом в период с 02.09.19 по 31.12.20г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

М.П.