**REGULAMENTUL CONCURSULUI**

**PREMIULUI PENTRU REALIZĂRI ÎN DOMENIUL CALITĂŢII**

**PRODUSELOR ŞI SERVICIILOR ÎN ANUL 2016**

1. **DISPOZIŢII GENERALE**

1.1 Premiul pentru realizări în domeniul calităţii produselor şi serviciilor (în continuare – Premiu) se decernează anual, în bază de concurs, pentru obţinerea de către agenţii economici a rezultatelor semnificative şi stabile în domeniul calităţii precum şi metodelor eficiente de management al calităţii.

1.2 Organizatorul concursului – Camera de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova în parteneriat cu Centrul Național de Acreditare, Institutul Național de Metrologie, Institutul Național de Standardizare și Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

1.3 Informaţia despre concurs şi condiţiile de participare se publică prin mijloacele de informare mass-media ale Republicii Moldova şi pe pagina web ale Camerei de Comerţ şi Industrie și instituțiile partenere nu mai târziu de data de  **1 ianuarie 2017.**

**II. ORGANIZAREA CONCURSULUI**

2.1 Activităţile ce ţin de organizarea, desfăşurarea şi totalizarea rezultatelor Concursului pentru decernarea Premiului (în continuare – Concurs) sunt efectuate de către Comitetul organizatoric, a cărui funcţionare este reglementată de prezentul Regulament.

2.2 Comitetul organizatoric se constituie din reprezentanţi ai instituţiilor publice şi private, specialişti în domeniul managementului calităţii, administrării afacerii, protecţiei consumatorilor, partenerii sociali şi alte părţi interesate.

2.3 Componenţa nominală a Comitetului organizatoric, Regulamentul concursului şi mărimea taxei de înregistrare sunt aprobate anual de către Biroul Executiv al Camerei de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova. Informaţia cu referire la componenţa Comitetului organizatoric şi a Regulamentului concursului se publică pe pagina web a Camerei de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova şi a instituţiilor partenere.

**2.4 Comitetul organizatoric exercită următoarele funcţii:**

* Aprobă logo-ul şi distincţiile concursului;
* Stabileşte termenii desfăşurării concursului;
* Acordă informaţii şi sprijin metodologic organizaţiilor participante, precum şi suport consultativ privind modul de prezentare a materialelor necesare pentru concurs;
* Desfăşoară activităţi de atragere a participanţilor, sponsorilor şi partenerilor concursului;
* Examinează materialele prezentate pentru Concurs, inclusiv concluziile experţilor;
* Desemnează învingătorii concursului, organizează ceremonia de premiere. Stabilește premii speciale.

2.5 În scopul efectuării unei analize profesioniste independente, consultării materialelor depuse şi examinării dosarelor (cererilor) prezentate la concurs, Comitetul organizatoric formează un grup de experţi-specialişti din domeniul managementului calităţii, denumit Juriu, responsabil să efectueze obiectiv şi competent **evaluarea corespunderii participanților criteriilor** Modelului Premiului (Anexa 1).

**2.6. Atribuțiile și Cerințele către experți**

**2.6.1 Atribuțiile:**

* Să efectueze analiza materialelor, prezentate la concurs;
* Să pregătească un raport de expertiză bazat pe materialele participanţilor, indicând punctele forte şi segmentele care pot fi modificate, clare, concise şi în timp util.
	+ 1. **Cerințele:**

 La evaluarea materialelor participanților și expertiza întreprinderilor expertul trebuie:

- Să asigure securitatea și confidențialitatea tuturor informațiilor obținute pe parcursul evaluării materialelor participanţilor indiferent de perioada consumată de la momentul participării, inclusiv rezultatele comentării rapoartelor de expertiză şi a rezultatelor în cadrul grupului de experţi (efectuată în urma schimbului de informaţii cu membrii Juriului şi Comitetului Organizatoric);

- Să îndeplinească atribuțiile la un înalt nivel profesional, onest, independent şi imparțial, să își asume responsabilitatea personală pentru obiectivitatea și fiabilitatea expertizei efectuate și a punctajului acordat, să nu fie influențați de nici un factor în luarea deciziilor și să manifeste neutralitate față de organizațiile participante;

- Să nu accepte avantaje materiale şi/sau financiare din partea persoanelor fizice sau juridice care sunt interesate de rezultatele activităţii pe care o va desfăşura;

- Să declare existența conflictului de interese și să-și auto-suspende calitatea de membru al Juriul în cazul în care a fost numit în calitate de expert pentru analiza concurenților direcți, consumatorilor și furnizorilor de bază ai oricăror participantul, cu care expertul are relații de rudenie ori în ultimii 2 ani a avut relații de muncă, financiare, oferă sau le-a oferit consultații sau le-a atestat în trecut.

2.6.3.Grupul de experţi examinează veridicitatea materialelor şi informaţiilor prezentate de întreprindere/instituţie.

2.7. Comitetul organizatoric adoptă deciziile prin vot deschis, cu o majoritate de voturi. În cazul repartizării egale a voturilor, votul decizional aparţine preşedintelui Comitetului organizatoric sau persoanei care îl înlocuieşte. Decizia comitetului se oficializează prin proces-verbal.

**III. PARTICIPANŢII LA CONCURS**

3.1 La Concurs pot participa întreprinderi şi organizaţii cu diverse forme de proprietate, persoane juridice/fizice înregistrate în Republica Moldova, care produc bunuri materiale şi/sau prestează servicii pe teritoriul ţării. Participarea la Concurs este benevolă.

**3.2 Nu se admit la concurs, întreprinderile pentru care a fost iniţiată procedura de faliment.**

**3.3 Organizaţiile, specializate în producţia echipamentelor militare, pentru participarea la concurs trebuie să prezinte materiale doar din domeniul producţiei cu destinaţie civilă.**

**IV. CATEGORIILE PARTICIPANŢILOR LA CONCURS**

* Întreprinderi micro şi mici cu numărul angajaţilor până la 49 pers. şi suma anuală a veniturilor de la vânzări până 25mln. lei;
* Întreprinderi medii cu numărul angajaţilor de la 49 până la 249 pers. şi

şi suma anuală a veniturilor de la vânzări până 50mln. lei;

* Întreprinderi mari cu numărul angajaţilor peste 249 (cu excepţia întreprinderilor pe poziții monopol naturale) şi suma anuală a veniturilor de la vânzări mai mult de 50mln. lei;
* Întreprinderile pe poziții monopol naturale și cele declarate dominante pe piețe relevante, conform prevederilor legale.

**V. DEPUNEREA CERERILOR**

5.1 Întreprinderile care doresc să participe la Concurs depun cereri conform unui model stabilit, achită taxa de participare şi prezintă setul de documente necesar. Comitetul organizatoric primeşte cererile de participare **de la 1 ianuarie 2017 până la data de 31 martie 2017.**

***5.2 Pentru participare la Concurs trebuie prezentate următoarele documente,* termenul de depunere este 17 aprilie 2017:**

a) ***Cererea conform modelului stabilit*** (pe site-ul Camerei de Comerţ şi Industrie –[www.chamber.md](http://marca.chamber.md/)) La aplicarea cererii, participanţii trebuie să indice categoria, după care va fi evaluat proiectul;

b) ***Raportul de autoevaluare*** a participantului include autoevaluarea lucrului şi obţinerea rezultatelor concrete în domeniul calităţii în conformitate cu criteriile Modelului Premiului (Anexa №1). Cerinţele referitoare la conţinutul raportului de autoevaluare şi elaborarea acestuia sunt prezentate în Recomandările de redactare (plasată pe adresa [www.chamber.md](http://www.chamber.md)).

c) ***Structura organizatorică a companiei;***

d) ***Copia dispoziţiei de plată a taxei de participare la concurs;***

Mărimea taxei de participare depinde de categoria participantului .

Taxa de participare nu se restituie în cazul când întreprinderea refuză participarea în concurs la orice etapă sau nu prezintă materiale în termenii stabiliţi.

 Neachitarea taxei de participare conduce la excluderea automată a întreprinderii din concurs;

e) ***Copia certificatului de înregistrare a întreprinderii şi a extrasului din Registrul de Stat;***

f) ***Ancheta-declaraţie;***

g) ***Lista certificatelor de conformitate a produselor/serviciilor, copia certificatului sistemului de management, copia Certificatului de acreditare al Laboratorului de încercări, etc.***

5.3 Cererile de participare la Concurs sunt primite de către Comitetul organizatoric (tel +373 22 23 84 10, 0-22-21-14-42, mun. Chişinău, bd. Ştefan cel Mare 151, etaj 2, bir. 9, e-mail: diana.lungu@chamber.md, ***Direcţia Evenimente de Afaceri, târguri și expoziții.***

5.4 Lista cererilor depuse, în ordinea prezentării acestora, se va publica pe pagina web a Camerei de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova şi a partenerilor concursului.

5.5 Comitetul organizatoric îşi asumă păstrarea confidenţialității informaţiei prezentate de către întreprinderea participant la concurs din momentul depunerii cererii şi aceasta poate fi utilizată în alte scopuri doar cu permisiunea în scris a participantului, asigurând protecția datelor cu caracter personal.

5.6 Depunerea cererii de participare la concurs presupune acceptarea condiţiilor desfăşurării acestuia. Participanții concursului poartă responsabilitatea pentru exactitatea informațiilor prezentate Comitetului Organizatoric. Prezentarea informaţiei necorespunzătoare și nerespectarea condițiilor concursului reprezintă motive de descalificare, în urma căreia participantul este eliminat din concurs. În acest caz, taxa de înregistrare nu va fi returnată.

**VI. Evaluarea corespunderii participanților criteriilor Premiului pentru realizări în domeniul calității produselor și serviciilor**

6.1 Principul desemnării învingătorilor concursului este bazat pe evaluarea de către Juriu a materialelor prezentate.

6.2 Procedura de evaluare a dosarelor se bazează pe opinia individuală a fiecărui membru al Juriului şi se desfăşoară în conformitate cu criteriile Modelului Premiului armonizate cu Modelul de Excelenţă al Fondului European pentru Managementul Calităţii (EFQM) (*Anexa № 1)*.

6.3 Membrii Juriului nu examinează cererile în comun. Fiecare cerere este apreciată individual şi independent. Punctajul pentru fiecare cerere participantă la concurs îl constituie media aritmetică a punctelor acordate de către membrii Juriului care au examinat cererea şi rating-ul companiei.

* 1. *Evaluarea activităţii participantului la concurs se desfăşoară în 3 etape*:
* I etapă – Consultare. Primire a cererilor de participare.

 Perioada: **de la 1 ianuarie 2016 până la 31 martie 2017;**

* II etapă – Primire pachetului de documente şi a materialelor participantului. Perioada: de la **31 martie până la 17 aprilie 2017;**
* III etapă - Examinarea participanţilor la locul de amplasare a întreprinderii. Evaluarea rating-ului întreprinderilor participante prin metoda de sondaj. Perioada: **de la 18 aprilie până la 15 mai 2017;**

6.5 În urma rezultatelor evaluării, experţii, în conformitate cu Modelul Premiului (Anexa №1), prezintă în cadrul ședinței Juriului concluziile cu indicarea punctajului după examinare şi înaintează propunerile pentru atribuirea Premiilor. Punctajul final se stabileşte prin adunarea punctelor obţinute în urma examinării întreprinderii şi a coeficientului rating-ului acesteia.

*6.8 Pentru desemnarea învingătorilor Juriul prezintă Comitetului organizatoirc următorul pachet de documente:*

* Lista finaliştilor-solicitanţi la deţinerea Premiului;
* Rezultatele evaluării, inclusiv pe fiecare participant;
* Rezultatele rating-ului întreprinderilor-participante în rândul consumatorilor prin metoda de sondaj;
* Cererile de participare la concurs, anchetele completate şi raportul de autoevaluare.

6.9 Comitetul organizatoric îşi rezervă dreptul de a nu desemna Laureaţi la categoriile în care toate proiectele obţin un punctaj mai mic de 50% din punctajul maxim. Fiecare membru al Juriului îşi trece punctajul într-un proces-verbal (Fișa de evaluare), conform indicilor stabiliţi de Modelul Premiului (Anexa №1), obligatoriu cu observaţiile şi comentariile de rigoare, care vor fi importante la motivarea punctajului acordat participantului şi, de asemenea, vor constitui o recomandare pentru modificarea strategiilor de management al calităţii.

6.10 Toate calculele sunt accesibile participanţilor la concurs.

**VII. TOTALIZAREA CONCURSULUI**

7.1 În baza rezultatelor evaluării, participanţii la Concurs se divizează în:

* Laureaţi;
* Diplomanţi.

**7.2 Laureaţii** – pot fi participanții care au acumulat peste 85% din punctajul maxim.

Laureaţilor concursului li se decernează diplome şi distincţii de un model stabilit.

**7.3 Diplomanţii** concursului pot fi participanții , care au trecut în a II-a etapă a concursului, dar nu au devenit Laureaţi, cu numărul de puncte între 50%-85% din punctajul maxim.

7.4 Pentru fiecare categorie sunt desemnați nu mai mult de 3 Premii Laureat şi 3 Premii Diplomat.

7.5 Comitetul organizatoric se autorizează să stabilească Premii de motivare și mențiune pentru organizațiile și întreprinderile din domeniul infrastructurii calității.

**7.**6 **Laureaţii şi Diplomanţii** concursului contribuie la familiarizarea altor companii cu experienţa lor de lucru.

7.7 Decizia despre Laureaţii şi Diplomaţii concursului se publică în mass-media şi publicaţii oficiale. Această informaţie se include anual în catalogul editat, care se distribuie întreprinderilor - participante la concurs, consumatorilor, Misiunilor Diplomatice ale Republicii Moldova şi ale altor state, partenerilor,instituţiilor obşteşti etc.

7.8 Decernarea **Laureaţilor şi Diplomanților** se va desfăşura într-o atmosferă solemnă.

**VIII. PROCEDURA DE UTILIZARE A SEMNELOR DE DISTINCŢIE ÎNVINGĂTORILOR CONCURSULUI.**

**8.1 Toţi învingătorii concursului au dreptul de a folosi exclusiv semnele de distincţie a acestuia, înregistrate la AGEPI.**

**- „Zeiţa Calităţii” – cel mai înalt premiu decernat la concurs. Elementul principal – imaginea unei statuete „Zeiţa Calităţii”**



* **Emblema concursului**



**- Formularea verbală a statutului câştigătorului concursului cu indicarea obligatorie a anului decernării. Formularea verbală trebuie să corespundă celei indicate în diploma câştigătorului.**

**8.2. Laureaţii şi Diplomanţii** concursului au dreptul la utilizare, pentru o perioada de 3 ani din momentul obţinerii Premiului, a imaginilor și semnelor de distincţie în scopuri publicitare inclusiv la marcarea produselor, documentelor, editarea pliantelor şi în alte materiale informaţionale şi poligrafice, cu indicarea obligatorie a anului decernării premiilor. Comitetul Organizatoric va transmite câştigătorilor variantele electronice ale imaginilor statuetei şi emblemei concursului.

8.3. Comitetul Organizatoric este în drept să supravegheze corectitudinea respectării regulilor de către câştigători şi să corijeze utilizarea incorectă a acestor semne pentru a nu prejudicia imaginea concursului.

## IX. AVANTAJELE   CONCURSULUI

**9.1 Participanţilor la concurs li se oferă următoarele avantaje pentru anul 2017:**

9.1.1.    Informaţia cu privire la participanţi și la modul de desfăşurare a concursului va fi mediatizată amplu pe paginile web ale organizatorilor concursului, în mass-media, la conferinţe de presă, în emisiunile televizate consacrate concursului.

9.1.2.   Aprecierea părţilor slabe şi a celor forte ale calităţii produselor/ serviciilor acordate. Specialişti şi membri ai Juriului vor acorda consultaţii participanţilor.

9.1.3.   Participarea la ceremonia oficială de decernare a premiilor învingătorilor în concurs.

9.1.4. Organizarea seminarelor/training-urilor în domeniul calităţii pentru angajaţii participanţilor la concurs, inclusiv la sediul întreprinderii (gratuit).

9.1.5. **Reducerea de 20% din taxa de înregistrare pentru:**

**-** Transmiterea cererii/ofertei firmei la Camerele de Comerţ şi Industrie din străinătate;

- înserarea cererii/ofertei firmei în bazele de date cu ofertele comerciale gestionate de CCI;

-  **participarea la** misiuni economice în străinătate;

-  **participarea la** forurile bilaterale organizate în RM.

9.1.6. Publicarea gratuită a contactelor întreprinderii şi domeniului de activitate în Catalogul concursului.

9.1.7.  Reducerea cu 20% la procurarea standardelor de la Institutul Naţional de Standardizare.

9.1.8. Etalonarea mijloacelor de măsurare în laboratoarele metrologice ale Institutului Naţional de Metrologie (INM), utilizate în procesul de producere şi laboratoarele de încercări, la condiţii preferenţiale;

9.1.9. Recunoaşterea de către INM cu titlu gratuit a rezultatelor etalonărilor/verificărilor metrologice a mijloacelor de măsurare, efectuate în alte ţări;

9.1.10. Realizarea de către INM a unor activităţi de cercetare a caracteristicilor metrologice a mijloacelor de măsurare, administrate de câştigători, în dependenţă de diverşi factori (timp de exploatare, condiţii de exploatare, etc.);

9.1.11. Comparări (bilaterale sau multilaterale) cu laboratoarele metrologice ale INM în calitate de laborator-pilot, a etaloanelor cu entităţile cointeresate – administratoare de mijloace de măsurare;

9.1.12. Instruire şi perfecţionare profesională în domeniul metrologiei la INM pentru personalul operatorilor economici, la condiţii preferențiale;

9.1.13. Difuzarea şi actualizarea gratuită a documentelor normative din Fondul naţional administrat de INM;

9.1.14. Acordarea gratuită de către INM a suportului metodologic la elaborarea documentelor normative-tehnice în domeniul metrologiei;

19.1.15. Acordarea gratuită de către INM a serviciilor de consultanţă în domeniul metrologiei;

9.1.16. Plasarea gratuită a publicităţii în revista ”Metrologie” a INM pe parcursul unui an – 4 numere.

9.1.17. Acordarea gratuită de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor (APC) a consultanţei în domeniul supravegherii pieței si protecției consumatorilor.

9.1.18. Difuzarea gratuită de către APC a pliantelor cu informații utile în domeniul supravegherii pieții și protecției consumatorilor.

**9.2 Diplomanţii concursului beneficiază de:**

9.2.1. Toate avantajele oferite participanţilor la concurs.

9.2.2.  Dreptul învingătorilor în concurs de a aplica logotipul concursului Premiului pentru realizări în domeniul calităţii pe toate produsele/serviciile prezentate la concurs.

9.2.3.   Reducerea cu 30% la procurarea standardelor de la Institutul Naţional de Standardizare.

9.2.4. Reducerea cu 30% a costurilor serviciilor de instruire, pentru Laboratoarele de Încercări din cadrul întreprinderilor, organizate de MOLDAC.

**9.3 Laureaţii concursului beneficiază de:**

9.3.1. Toate avantajele oferite participanţilor la concurs.

9.3.2.  Dreptul învingătorilor în concurs de a aplica logotipul concursului Premiului pentru realizări în domeniul calităţii pe toate produsele/serviciile prezentate la concurs.

9.3.3.   Reducerea cu 50% la procurarea standardelor de la Institutul Naţional de Standardizare.

9.3.4. Reducerea cu 30% a costurilor serviciilor de instruire, pentru Laboratoarele de Încercări din cadrul întreprinderilor, organizate de MOLDAC.

9.3.5. Beneficiile acordate participanţilor şi câştigătorilor concursului sunt oferite în baza acordurilor semnate între Camera de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova si Partenerii şi Sponsorii concursului.

**X. TERMENELE DE ORGANIZARE ȘI DECERNARE A PREMIULUI**

10.1 Concursul se organizează în perioada ianuarie –iunie 2017.

10.2 Etapele concursului:

* 2 ianuarie 2017- lansarea concursului;
* 31 martie 2017- încheierea etapei de primire a cererilor de participare;
* 15 aprilie 2017 – încheierea etapei de primire a pachetelor de prezentare;
* 03-14 aprilie 2017 - desfăşurarea sondajului în rândul consumatorilor;
* 10-28 aprilie 2017– lucrul grupului de experţi şi a comitetului organizatoric;
* mai-iunie 2017- Ceremonia Oficială de premiere a învingătorilor în concurs.

**X. FONDUL CONCURSULUI**

Pentru finanţarea acţiunilor de organizare şi desfăşurare a Concursului şi premierea învingătorilor se constituie un fond din taxa participanţilor şi cotizaţiile organizatorilor, partenerilor şi sponsorilor.