

# REGULAMENTUL CONCURSULUI PREMIULUI PENTRU REALIZĂRI ÎN DOMENIUL CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR ÎN ANUL 2018

## I. DISPOZIȚII GENERALE

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

1.2 Organizatorul concursului – Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova în parteneriat cu Institutul Național de Metrologie, Institutul Național de Standardizare și Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

1.3 Informația despre concurs și condițiile de participare se publică prin mijloacele de informare mass-media ale Republicii Moldova și pe pagina web ale Camerei de Comerț și Industrie și instituțiile partenere nu mai târziu de data de **04 februarie 2019**.

## II. ORGANIZAREA CONCURSULUI

2.1 Activitățile ce țin de organizarea, desfășurarea și totalizarea rezultatelor Concursului pentru decernarea Premiului (în continuare – Concurs) sunt efectuate de către Comitetul organizatoric, a cărui funcționare este reglementată de prezentul Regulament.

2.2 Comitetul organizatoric se constituie din reprezentanți ai instituțiilor publice și private, specialiști în domeniul managementului calității, administrării afacerii, protecției consumatorilor, partenerii sociali și alte părți interesate.

2.3 Componenta nominală a Comitetului organizatoric, Regulamentul Concursului și mărimea taxei de înregistrare sunt aprobate anual de către Președintele Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova. Informația cu referire la componenta Comitetului organizatoric și Regulamentului Concursului se publică pe pagina web a Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova și a instituțiilor partenere.

### 2.4 Comitetul organizatoric exercită următoarele funcții:

- a. Stabilește termenii desfășurării Concursului;
- b. Acordă informații și sprijin metodologic organizațiilor participante, precum și suport consultativ privind modul de prezentare a materialelor necesare pentru Concurs;
- c. Examinează materialele prezentate pentru Concurs, inclusiv concluziile experților;
- d. Desemnează învingătorii concursului, organizează ceremonia de premiere. Stabilește premii speciale, după necesitate.

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

### 2.6 Atribuțiile și Cerințele către experți

### **2.6.1 Atribuțiile:**

- a. Să efectueze analiza materialelor, prezentate la concurs;
- b. Să pregătească un raport de expertiză bazat pe materialele participanților, indicând punctele forte și segmentele care pot fi modificate, clare, concise și în timp util.

### **2.6.2 Cerințele:**

La evaluarea materialelor participanților și expertiza întreprinderilor expertul trebuie:

- a. Să asigure securitatea și confidențialitatea tuturor informațiilor obținute pe parcursul evaluării materialelor participanților indiferent de perioada consumată de la momentul participării, inclusiv rezultatelor comentării rapoartelor de expertiză și a rezultatelor în cadrul grupului de experți (efectuată în urma schimbului de informații cu membrii Juriului și Comitetului Organizatoric);
- b. Să îndeplinească atribuțiile la un înalt nivel profesional, onest, independent și 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;
- c. Să nu accepte avantaje materiale și/sau financiare din partea persoanelor fizice sau juridice care sunt interesate de rezultatele activității pe care o va desfășura;
- d. Să declare existența conflictului de interese și să-și auto-suspende calitatea de membru al Juriului în cazul în care a fost numit în calitate de expert pentru analiza concurenților direcți, consumatorilor și furnizorilor de bază ai oricărui participanți, 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 experți examinează veridicitatea materialelor și informațiilor prezentate de participanți.

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

## **III. PARTICIPANȚII LA CONCURS**

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

3.2 Nu se admit la Concurs, întreprinderile pentru care a fost inițiată procedura de faliment.

3.3 Organizațiile, specializate în producția echipamentelor militare, pentru participarea la Concurs trebuie să prezinte materiale doar din domeniul producției cu destinație civilă.

## **IV. CATEGORIILE PARTICIPANȚILOR LA CONCURS**

- a. Întreprinderi micro și mici cu numărul angajaților până la 49 pers. și suma anuală a veniturilor de la vânzări până 25mln. lei;

- b. Întreprinderi medii cu numărul angajaților de la 49 până la 249 pers. și și suma anuală a veniturilor de la vânzări până 50mln. lei;
- c. Întreprinderi mari cu numărul angajaților peste 249 (cu excepția întreprinderilor care prestează servicii de interes economic general) și suma anuală a veniturilor de la vânzări mai mult de 50mln. lei;
- d. Întreprinderile care prestează servicii de interes economic general 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 și prezintă setul de documente necesar. Perioada de depunere a cererilor de participare este **de la 04 februarie 2019 până la data de 01 aprilie 2019.**

### **5.2 Pentru participare la Concurs trebuie prezentate următoarele documente, termenul de depunere este 15 aprilie 2019:**

- a) **Cererea conform modelului stabilit** (publicat pe site-ul Camerei de Comerț și Industrie – [www.chamber.md](http://www.chamber.md)) La aplicarea cererii, participanții trebuie să indice categoria, după care va fi evaluat proiectul;
- b) **Raportul de autoevaluare** a participantului include autoevaluarea activității și obținerea rezultatelor concrete în domeniul calității în conformitate cu criteriile Modelului Premiului (Anexa №1). Cerințele referitoare la conținutul raportului de autoevaluare și elaborarea acestuia sunt prezentate în Recomandările de redactare (publicate pe adresa [www.chamber.md](http://www.chamber.md)).
- c) **Structura organizatorică a companiei;**
- d) **Copia dispoziției de plată a taxei de participare la concurs;**

Mărimea taxei de participare depinde de categoria participantului.

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

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

- e) **Copia certificatului de înregistrare a întreprinderii și a extrasului din Registrul de Stat;**
- f) **Ancheta-declarație;**
- 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. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 151, etaj 2, bir. 9, e-mail: [carolina.chiper@chamber.md](mailto:carolina.chiper@chamber.md), **Direcția Evenimente de Afaceri, târguri și expoziții.**

5.4 Lista cererilor depuse, în ordinea prezentării acestora, se va publica pe pagina web a Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova și a partenerilor Concursului.

5.5 Comitetul organizatoric își asumă responsabilitatea păstrării confidențialității informației prezentate de către întreprinderea participant la concurs din momentul depunerii cererii și 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 condițiilor desfășurării acestuia. Participanții concursului poartă responsabilitatea pentru exactitatea informațiilor prezentate Comitetului Organizatoric. Prezentarea informației 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 și se desfășoară în conformitate cu criteriile Modelului Premiului armonizate cu Modelul de Excelență al Fondului European pentru Managementul Calității (EFQM) (*Anexa № 1*).

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

### 6.4 Evaluarea activității participantului la Concurs se desfășoară în 3 etape:

- a. I etapă – Consultare. Primire a cererilor de participare. Perioada: **de la 04 februarie 2019 până la 01 aprilie 2019;**
- b. II etapă – Primirea pachetului de documente și a materialelor participantului (perioada: **până la 15 aprilie 2019;**)
- c. III etapă - Examinarea participanților la locul de amplasare a întreprinderii. Evaluarea rating-ului întreprinderilor participante prin metoda de sondaj (perioada: **de la 17 aprilie până la 17 mai 2019;**)

6.5 În urma rezultatelor evaluării, experții, în conformitate cu Modelul Premiului (*Anexa №1*), prezintă în cadrul ședinței Juriului concluziile cu indicarea punctajului atribuit și înaintează propunerile pentru acordarea Premiilor. Punctajul final se stabilește prin adunarea punctelor obținute în urma examinării activității și a coeficientului rating-ului acesteia.

### 6.6 Pentru desemnarea învingătorilor Juriul prezintă Comitetului organizatoric următorul pachet de documente:

- a. Lista finaliștilor-solicitanți la obținerea Premiului;
- b. Rezultatele evaluării, inclusiv pe fiecare participant;
- c. Rezultatele rating-ului întreprinderilor-participante în rândul consumatorilor prin metoda de sondaj;
- d. Cererile de participare la concurs, anchetele completate și raportul de autoevaluare.

6.7 Comitetul organizatoric își rezervă dreptul de a nu desemna Laureați la categoriile în care toate proiectele obțin un punctaj mai mic de 50% din punctajul maxim. Fiecare membru al Juriului își trece punctajul într-un proces-verbal (Fișa de evaluare), conform indicilor stabiliți de Modelul Premiului (*Anexa №1*), obligatoriu cu observațiile și comentariile de rigoare, care vor fi importante la motivarea punctajului acordat participantului și, de asemenea, vor constitui o recomandare pentru modificarea strategiilor de management al calității.

6.8 Toate calculele sunt accesibile participanților la Concurs.

## **VII. TOTALIZAREA CONCURSULUI**

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

- Laureați;
- Diplomanți.

**7.2 Laureații** – pot fi participanții care au acumulat peste 85% din punctajul maxim. Laureaiilor Concursului li se decernează diplome și distincții de un model stabilit.

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

7.4 Pentru fiecare categorie sunt acordate cel mult 3 Premii Laureat și 3 Premii Diplomant.

7.5 Comitetul organizatoric este în drept să stabilească Premii de motivare și mențiuni pentru organizațiile și întreprinderile din domeniul infrastructurii calității.

**7.6 Laureaii și Diplomanții** concursului contribuie la familiarizarea altor companii cu experiența lor de lucru.

7.7 Decizia despre Laureaii și Diplomanții concursului se publică în mass-media și publicații oficiale. Această informație se include anual în catalogul editat, care se distribuie întreprinderilor - participante la Concurs, consumatorilor, Misiunilor Diplomatice ale Republicii Moldova și ale altor state, partenerilor, instituțiilor obștești etc.

7.8 Decernarea **Laureaiilor și Diplomanților** se va desfășura într-o atmosferă solemnă.

## VIII.UTILIZAREA DE CĂTRE ÎNVIINGĂTORII CONCURSULUI A SEMNELOR DE DISTINCȚIE.

8.1 Toți învingătorii concursului au dreptul de a folosi exclusiv semnele de distincție a acestuia, înregistrate la AGEPI.

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



- **Emblema concursului**



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

**8.2. Laureții și Diplomanzii** concursului au dreptul la utilizare, pentru o perioadă de 3 ani din momentul obținerii Premiului, a imaginilor și semnelor de distincție în scopuri publicitare inclusiv la marcarea produselor, documentelor, editarea pliantelor și în alte materiale informaționale și poligrafice, cu indicarea obligatorie a anului decernării premiilor. Comitetul Organizatoric va transmite câștigătorilor variantele electronice ale imaginilor statuetei și emblemei concursului.

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

## **IX. AVANTAJELE CONCURSULUI**

### **9.1 Participanților la concurs li se oferă următoarele avantaje pentru anul 2019:**

- 1) Informația cu privire la participanți și la modul de desfășurare a concursului va fi mediatizată amplu pe paginile web ale organizatorilor concursului, în mass-media, la conferințe de presă, în emisiunile televizate consacrate Concursului.
- 2) Aprecierea părților slabe și a celor forte ale calității produselor/serviciilor acordate. Specialiști și membri ai Juriului vor acorda consultații participanților.
- 3) Participarea la ceremonia oficială de decernare a premiilor învingătorilor Concursului.
- 4) Reducerea de 20% din taxa de înregistrare pentru:
  - a. Transmiterea cererii/ofertei firmei la Camerele de Comerț și Industrie din străinătate;
  - b. înserarea cererii/ofertei firmei în bazele de date cu ofertele comerciale gestionate de CCI;
  - c. participarea la forurile bilaterale organizate în RM.
- 5) Publicarea gratuită a contactelor întreprinderii și domeniului de activitate în Catalogul concursului.
- 6) Realizarea de către INM a unor activități de cercetare a caracteristicilor metrologice a mijloacelor de măsurare, administrate de câștigători, în dependență de diverși factori (timp de exploatare, condiții de exploatare, etc.);
- 7) Comparări (bilaterale sau multilaterale) cu laboratoarele metrologice ale INM în calitate de laborator-pilot, a etaloanelor cu entitățile cointeresate – administratoare de mijloace de măsurare;
- 8) Instruire și perfecționare profesională în domeniul metrologiei la INM pentru personalul operatorilor economici, la condiții preferențiale;
- 9) Difuzarea și actualizarea gratuită a documentelor normative din Fondul național administrat de INM;
- 10) Acordarea gratuită de către INM a suportului metodologic la elaborarea documentelor normative-tehnice în domeniul metrologiei;

- 11) Acordarea gratuită de către INM a serviciilor de consultanță în domeniul metrologiei;
- 12) Acordarea gratuită de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP) a consultanței în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor.
- 13) Difuzarea gratuită de către APCSP a pliantelor cu informații utile în domeniul supravegherii pieței și protecției consumatorilor.

### **9.2 Diplomanții Concursului beneficiază de:**

- 1) Toate avantajele oferite participanților la Concurs.
- 2) Dreptul de a aplica logotipul Concursului Premiului pentru realizări în domeniul calității pe toate produsele/serviciile prezentate la concurs.
- 3) Reducerea cu 30% a costurilor serviciilor de instruire, pentru Laboratoarele de Încercări din cadrul întreprinderilor, organizate de MOLDAC.

### **9.3 Laureatii concursului beneficiază de:**

- 9.3.1. Toate avantajele oferite participanților la concurs.
- 9.3.2. Dreptul învingătorilor în concurs de a aplica logotipul concursului Premiului pentru realizări în domeniul calității pe toate produsele/serviciile prezentate la concurs.
- 9.3.3. Reducerea cu 30% a costurilor serviciilor de instruire, pentru Laboratoarele de Încercări din cadrul întreprinderilor, organizate de MOLDAC.
- 9.3.4. Beneficiile acordate participanților și câștigătorilor concursului sunt oferite în baza acordurilor semnate între Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova și Partenerii și Sponsorii concursului.

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

Concursul se organizează în perioada februarie - iunie 2019.

Etapele concursului:

- 04 februarie 2019- lansarea concursului;
- 01 aprilie 2019- încheierea etapei de primire a cererilor de participare;
- 15 aprilie 2019 – încheierea etapei de primire a pachetelor de prezentare;
- 02-12 aprilie 2019 - desfășurarea sondajului în rândul consumatorilor;
- 15-26 aprilie 2019– lucrul grupului de experți și a comitetului organizatoric;
- Mai/Iunie 2019- Ceremonia Oficială de premiere a învingătorilor în concurs.

## **XI. FONDUL CONCURSULUI**

Pentru finanțarea acțiunilor de organizare și desfășurare a Concursului și premiarea învingătorilor se constituie un fond din taxa participanților și cotizațiile organizatorilor, partenerilor și sponsorilor.