**APROB**

**PREȘEDINTELE**

**CAMEREI DE COMERȚ ȘI INDUSTRIE**

**A REPUBLICII MOLDOVA**

**SERGIU HAREA\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ 2020**

**REGULAMENTUL CONCURSULUI**

**PREMIUL PENTRU REALIZĂRI ÎN DOMENIUL CALITĂŢII**

**PRODUSELOR ŞI SERVICIILOR ÎN ANUL 2019**

**I. DISPOZIȚII 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 a metodelor eficiente de management al calităţii.

1.2 Organizatorul concursului – Camera de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova în parteneriat cu Institutul de Standardizare din Moldova și Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.

1.3 Potrivit liberei decizii a organizatorilor, Concursul poate fi mediatizat în scopul informării publicului, inclusiv prin intermediul unor materiale publicitare și/sau cu rol informativ.

1.4 Informaţia despre concurs şi condiţiile de participare se publică prin mijloacele de informare mass-media ale Republicii Moldova şi pe pagina web a Camerei de Comerţ şi Industrie și a instituțiilor partenere nu mai târziu de data de **04 februarie 2020**.

**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 Președintele Camerei de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova. Informaţia cu referire la componenţa Comitetului organizatoric şi 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:**

1. Stabileşte termenii desfăşurării Concursului;
2. Acordă informaţii şi sprijin metodologic organizaţiilor participante, precum şi suport consultativ privind modul de prezentare a materialelor necesare pentru Concurs;
3. Examinează materialele prezentate pentru Concurs, inclusiv concluziile experţilor;
4. Desemnează învingătorii concursului, organizează ceremonia de premiere. Stabilește premii speciale, după necesitate.

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 de excelență al Premiului (Anexa 1).

**2.6 Atribuțiile și Cerințele către experți**

2.6.1 Atribuțiile:

1. Să efectueze analiza materialelor, prezentate la concurs;
2. 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.

2.6.2 Cerințele:

 La evaluarea materialelor participanților și expertiza întreprinderilor expertul trebuie:

1. Să asigure securitatea și confidențialitatea tuturor informațiilor obținute pe parcursul evaluării materialelor participanţilor indiferent de perioada consumată de la momentul participării, inclusiv rezultatelor comentării rapoartelor de expertiză şi a rezultatelor în cadrul grupului de experţi (efectuată în urma schimbului de informaţii cu membrii Juriului şi Comitetului Organizatoric);
2. 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;
3. 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;
4. 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 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 experţi examinează veridicitatea materialelor şi informaţiilor prezentate de participanți.

2.6.4. Comitetul organizatoric adoptă deciziile prin vot deschis, cu 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.**

3.4 Prin aplicarea la Concurs, atât persoana fizică, cât şi împuternicitul persoanei juridice îşi exprimă acordul ca datele sale cu caracter personal să fie prelucrate de către organizatori, în scopul desfăşurării Concursului.

3.5 Organizatorii au dreptul să anunţe public numele şi prenumele participantului care a câştigat premiul, inclusiv pe paginile web ale organizatorilor.

3.6 Prin acceptarea premiului, participantul consimte la utilizarea numelui şi prenumelui său, precum şi a pozei cu câştigătorul în materialele difuzate/diseminate de organizatori în mod gratuit.

**IV. CATEGORIILE PARTICIPANŢILOR LA CONCURS**

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

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

1. Întreprinderi mari cu numărul angajaţilor peste 249 (cu excepţia întreprinderilor care prestează servicii de interes economic general) şi suma anuală a veniturilor de la vânzări mai mult de 50mln. lei;
2. 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 şi prezintă setul de documente necesar. Perioada de depunere a cererilor de participare este **de la 04 februarie 2020** **până la data de 01 aprilie 2020.**

5.2 ***Pentru participare la Concurs trebuie prezentate următoarele documente,* termenul de depunere este 15 aprilie 2020:**

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

5.2.2 ***Structura organizatorică a companiei;***

5.2.3 ***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 stabiliţi.

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

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

5.2.5 ***Ancheta-declaraţie;***

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

***5.3 Pentru companiile care DEȚIN Sistemul de Management al Calității*** certificat conform unui dintre modelele ISO 9001:2015 sau ISO 22000:2018, sau IFS, sau BRS, sau FSSC 22000 sau sunt în proces de implementare:

- Certificatul valid de conformitate care atestă deținerea și menținerea certificării conform unui dintre modelele ISO 9001:2015 sau ISO 22000:2018, sau IFS, sau BRS, sau FSSC 22000.

- Ultimul Raport DETALIAT emis de Organismul de Certificare în contextul certificării deținute.

- Fișele de dovezi obiective completate de Organismul de Certificare, ca dovada menținerii cerințelor standardelor de referință.

- Raportul financiar pe ultimii 2 ani.

***5.4 Pentru companiile care NU DEȚIN Sistemul de management al calității:***

- Raportul de autoevaluare a participantului include autoevaluarea activității şi obţinerea rezultatelor concrete în domeniul calităţii în conformitate cu criteriile Modelului Premiului (Anexa №1).

5.5 **Cererile de participare la Concurs sunt primite de către Comitetul organizatoric** (tel +373 22 23 84 10, 0-22-21 07 25), mun. Chişinău, bd. Ştefan cel Mare 151, etaj 2, bir. 9, e-mail: carolina.chiper@chamber.md, ***Direcţia Evenimente de Afaceri, târguri și expoziții.***

5.6 Comitetul organizatoric îşi asumă responsabilitatea păstrării 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.

5.7 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*:
1. I etapă – Consultare. Primire a cererilor de participare. Perioada: **de la 04 februarie 2020 până la 01 aprilie 2020;**
2. II etapă – Primirea pachetului de documente şi a materialelor participantului (perioada: **până la 15 aprilie 2020);**
3. III etapă - Evaluarea rating-ului întreprinderilor participante prin metoda de sondaj

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

* 1. *Pentru desemnarea învingătorilor Juriul prezintă Comitetului organizatoric următorul pachet de documente:*
1. Lista finaliştilor-solicitanţi la obţinerea Premiului;
2. Rezultatele evaluării, inclusiv pe fiecare participant;
3. Rezultatele rating-ului întreprinderilor-participante în rândul consumatorilor prin metoda de sondaj;
4. Cererile de participare la concurs, anchetele completate şi raportul de autoevaluare.

6.7 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.

6.8 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, fiind apeciați cu numărul de puncte între 50%-85% din punctajul maxim.

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

7.5 Comitetul organizatoric este în drept 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 Diplomanţii 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.UTILIZAREA DE CĂTRE ÎNVINGĂTORII CONCURSULUI A SEMNELOR DE DISTINCȚIE.**

**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 2020:**

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.

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

3) Participarea la ceremonia oficială de decernare a premiilor învingătorilor Concursului.

4) **Reducerea de 20% din taxa de înregistrare pentru:**

1. Transmiterea cererii/ofertei firmei la Camerele de Comerţ şi Industrie din străinătate;
2. înserarea cererii/ofertei firmei în bazele de date cu ofertele comerciale gestionate de CCI;
3. **participarea la** forurile bilaterale organizate în RM.

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

6) 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.);

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

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

9) Difuzarea şi actualizarea gratuită a documentelor normative din Fondul naţional 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 consultanţă în domeniul metrologiei;

12) Acordarea gratuită de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP) a consultanţei în domeniul supravegherii pieței si protecției consumatorilor.

13) Difuzarea gratuită de către APCSP a pliantelor cu informații utile în domeniul supravegherii pieții și protecției consumatorilor.

**9.2 Diplomanţii Concursului beneficiază de:**

1) Toate avantajele oferite participanţilor la Concurs.

2)   Dreptul de a aplica logotipul Concursului Premiului pentru realizări în domeniul calităţii 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.

4) Reducerea, până la 31.12.2020, cu 20 % a prețului de instruire la cursurile organizate de Institutul Național din Moldova, cu lectorii ISM.

5) Acordarea suportului consultativ în identificarea standardelor aplicabile domeniului de activitate.

**9.3 Laureaţii concursului beneficiază de:**

1) Toate avantajele oferite participanţilor la concurs.

2) Dreptul învingătorilor în concurs de a aplica logotipul concursului Premiului pentru realizări în domeniul calităţii 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.

4) 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.

5) Reducerea, până la 31.12.2020, cu 20 % a prețului de instruire la cursurile organizate de Institutul de Standardizare din Moldova, cu lectorii ISM.

6) Acordarea suportului consultative în identificarea standardelor aplicabile domeniului de activitate.

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

Concursul se organizează în perioada februarie - iunie 2020.

Etapele concursului:

* 04 februarie 2020- lansarea concursului;
* 01 aprilie 2020- încheierea etapei de primire a cererilor de participare;
* 15 aprilie 2020 – încheierea etapei de primire a pachetelor de prezentare;
* 01-15 aprilie 2020 - desfăşurarea sondajului în rândul consumatorilor;
* 15-24 aprilie 2020– lucrul grupului de experţi şi a comitetului organizatoric;
* 28 mai 2020 - Ceremonia Oficială de premiere a învingătorilor în concurs.

**XI. 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.

**XII. DISPOZIŢII FINALE**

12.1 În etapa de pregătire a pachetelor de prezentare, organizatorii concursului le acordă participanţilor suport informaţional şi metodic operativ, inclusiv consultanţa necesară.

12.2 În caz de necesitate, membrii comitetul de organizare înaintează propuneri de modificare şi completare a prezentului Regulament, care sunt aprobate la şedinţa acestuia.

12.3 Toate reclamațiile ce țin de concurs vor fi expediate Comitetului organizatoric în scris, la sediul Camerei de Comerţ şi Industrie a Republicii Moldova, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data constatării evenimentul reclamat.

12.4 Litigiile ce ţin de Concurs vor fi soluţionate pe cale amiabilă sau, în cazul în care aceasta nu va fi posibil, de instanţele judecătoreşti competente din Republica Moldova.

12.5 Prevederile prezentului Regulament sunt valabile numai pentru organizarea şi desfăşurarea Concursului „Premiul pentru realizări în domeniul calității serviciilor și produselor în anul 2019”.