

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 01.06.2020 № 1289

**Положение
о проведении общегородского конкурса «Гермес»**

1. Общие положения

Настоящее Положение о проведении общегородского конкурса «Гермес» (далее – Положение) определяет цели, порядок, условия проведения общегородского конкурса «Гермес» (далее – Конкурс).

2. Цели проведения Конкурса

Цели Конкурса: развитие конкуренции на потребительском рынке города Мурманска, выявление лучших предприятий, повышение качества обслуживания населения и профессионального мастерства, распространение передового опыта, стимулирование деятельности предприятий по совершенствованию форм и методов организации услуг.

3. Условия проведения Конкурса

3.1. Конкурс проводится по трём номинациям в два этапа.

3.2. Номинации Конкурса:

- «Лучший туристский маршрут «Мурманск гостеприимный»;
- «Лучший продавец оптики»;
- «Лучшая организация сферы услуг».

3.3. Этапы Конкурса:

– 1 этап (с 01 июня по 31 августа) – приём заявок на участие в Конкурсе, формирование перечня участников;

– 2 этап (с 01 сентября по 21 сентября) – проведение заседаний конкурсной комиссии по рассмотрению заявок участников Конкурса, определение победителей Конкурса.

Награждение участников, призёров и победителей Конкурса в торжественной обстановке до 04 октября.

3.4. Плата за участие в Конкурсе не взимается.

3.5. Информирование о порядке, условиях проведения Конкурса и его результатах осуществляется:

– посредством размещения информации на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет (www.citymurmansk.ru) и портале информационной поддержки малого и среднего предпринимательства Координационного совета по вопросам малого и среднего предпринимательства

при администрации города Мурманска (www.mp.murman.ru), а также в средствах массовой информации;

– путём предоставления консультаций при личном или письменном обращении граждан в комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска по адресу: город Мурманск, проспект Ленина, дом 87, кабинет 10, путём телефонного и электронного информирования (8152) 45-45-10, e-mail: ekonomika@citymurmansk.ru, orpr@citymurmansk.ru.

4. Организатор Конкурса

4.1. Организатором Конкурса является комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска (далее – Организатор Конкурса).

4.2. Организатор Конкурса:

4.2.1. Осуществляет приём и регистрацию заявок на участие в Конкурсе.

4.2.2. Осуществляет организацию работы конкурсной комиссии.

4.2.3. Устанавливает дату и место проведения торжественной церемонии награждения победителей, призёров и участников Конкурса.

4.2.4. Организует мероприятия по проведению торжественной церемонии награждения победителей, призёров и участников Конкурса.

5. Конкурсная комиссия

5.1. Для подведения итогов Конкурса создаётся конкурсная комиссия, состав которой утверждается постановлением администрации города Мурманска (далее – Комиссия).

5.2. Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

5.3. Комиссия формируется в составе председателя, его заместителя, секретаря и членов Комиссии. Секретарь Комиссии не обладает правом голоса.

5.4. В состав Комиссии включаются представители администрации города Мурманска, Совета депутатов города Мурманска, образовательных учреждений города Мурманска, общественных организаций и организаций потребительского рынка. Количество членов Комиссии – не менее шести человек.

5.5. Председатель Комиссии осуществляет руководство Комиссией, председательствует на её заседаниях. В случае отсутствия председателя Комиссии его функции выполняет заместитель председателя Комиссии.

5.6. Секретарь Комиссии:

5.6.1. Формирует перечень участников Конкурса.

5.6.2. Осуществляет подготовку и организацию заседаний Комиссии.

5.6.3. Информирует членов Комиссии о дате, времени и месте проведения заседаний Комиссии не менее чем за два рабочих дня до их проведения.

5.6.4. Оформляет протоколы заседаний Комиссии.

5.7. Комиссия:

5.7.1. Рассматривает поступившие заявки на участие в Конкурсе.

5.7.2. Осуществляет оценку участников Конкурса с выездом на место в соответствии с критериями оценки, утверждёнными настоящим Положением.

5.7.3. Заполняет оценочные листы по каждому участнику.

5.7.4. Определяет победителей и призёров Конкурса.

5.7.5. Выполняет иные действия, необходимые для организации и проведения Конкурса, не противоречащие действующему законодательству.

5.8. Решение о выборе победителя и призёров Конкурса определяется путём подсчёта наибольшего среднего балла, набранного участниками. Голос председателя Комиссии считается решающим, если в результате подсчёта голосов участники набрали одинаковый средний балл.

5.9. Решения Комиссии оформляются протоколами, которые подписываются председателем Комиссии и секретарём Комиссии.

5.10. Заседания Комиссии считаются правомочными, если на них присутствует не менее двух третей от установленного числа членов Комиссии.

6. Участники Конкурса

6.1. В Конкурсе могут принимать участие юридические лица любых организационно-правовых форм и индивидуальные предприниматели, подавшие заявку на участие в Конкурсе, зарегистрированные в установленном законом порядке и осуществляющие свою деятельность на потребительском рынке города Мурманска (далее – Участник).

6.2. Число Участников Конкурса не ограничено.

6.3. Один Участник имеет право заявить на Конкурс одного конкурсанта по номинациям, указанным в пункте 3.2 настоящего Положения.

7. Порядок проведения Конкурса

7.1. Извещение о проведении Конкурса публикуется Организатором Конкурса в официальном печатном издании органов местного самоуправления города Мурманска (газете «Вечерний Мурманск») и на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет (www.citymurmansk.ru) не менее чем за пять дней до даты начала приёма заявок на участие в Конкурсе, указанного в пункте 3.3 настоящего Положения.

7.2. Извещение о проведении Конкурса должно содержать:

- сведения об Организаторе Конкурса;
- задание и условия проведения Конкурса;
- номинации и этапы проведения Конкурса, дату начала, срок, место и порядок приёма заявок на Конкурс;
- критерии и порядок оценки Участников Конкурса, информацию о наградах Конкурса (о размерах награды за каждое призовое место в трёх номинациях);
- информацию о периоде работы Комиссии по определению победителей Конкурса;
- сроки и порядок объявления результатов Конкурса.

7.3. Участники предоставляют Организатору Конкурса письменные заявки по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

7.4. Заявки направляются в комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска по адресу: 183038, город Мурманск, проспект Ленина, дом 87.

7.5. Заявки, поступившие после срока, установленного в пункте 3.3 настоящего Положения, не рассматриваются.

8. Порядок подведения итогов Конкурса

8.1. Комиссия оценивает участников Конкурса в каждой номинации, руководствуясь критериями оценки, установленными приложениями №№ 2, 3, 4 к настоящему Положению.

8.2. Определение победителей и призёров Конкурса проводится отдельно в каждой номинации.

8.3. В Конкурсе присуждаются три призовых места в каждой номинации.

8.4. В каждой номинации участники Конкурса награждаются дипломами и цветочной продукцией; победители, занявшие 3 место, – дипломами, цветочной продукцией и ценными подарками на сумму не более 19363,33 рублей каждый; победители, занявшие 2 место, – дипломами, цветочной продукцией и ценными подарками на сумму не более 24763,33 рублей каждый; победители, занявшие 1 место, – дипломами, статуэткой с изображением бога торговли Гермеса, цветочной продукцией и ценными подарками на сумму не более 29663,33 рублей каждый.

8.5. Награждение победителей, призёров и Участников Конкурса проводится в торжественной обстановке.

8.6. Информация об итогах Конкурса публикуется в средствах массовой информации (газете «Вечерний Мурманск») и размещается на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет (www.citymurmansk.ru).

Приложение № 1
к Положению

Председателю комитета по экономическому
развитию администрации города Мурманска

Заявка на участие
в общегородском конкурсе «Гермес»

полное наименование Участника
с указанием организационно-правовой формы, юридического адреса, ИНН, контактного телефона)

(местонахождение объекта потребительского рынка)

в лице

должность руководителя юридического лица, Ф.И.О., контактный телефон

заявляет о намерении принять участие в общегородском конкурсе «Гермес»
в номинации: _____

Участник

(Ф.И.О.)

(подпись)

М.П.

_____ 20 ____ г

Приложение № 2
к Положению

Критерии оценки участников общегородского конкурса «Гермес»
в номинации «Лучший туристский маршрут «Мурманск гостеприимный»»

№ п/п	Критерии	Максимальное количество баллов
1.	Презентация маршрута (экскурсии)*	5
2.	Новизна и оригинальность	3
3.	Аргументированность и глубина раскрытия	5
4.	Освещение достопримечательностей и уникальных мест города Мурманска с позиции привлекательности для посещения туристами	5
5.	Логика построения маршрута	3
6.	Спрос, популярность маршрута (экскурсии)	5
7.	Объём туристской деятельности с использованием данного маршрута (экскурсии)	3
8.	Образовательная ценность маршрута	3
9.	Предоставление скидок для определенных групп лиц	2

* Примечание: участник общегородского конкурса «Гермес» в номинации «Лучший туристский маршрут «Мурманск гостеприимный» предоставляет Комиссии конкурсные материалы с описанием маршрута (экскурсии) по прилагаемой форме:

**Форма предоставления конкурсных материалов
в номинации «Лучший туристский маршрут «Мурманск гостеприимный»**

№ п/п	Описание маршрута «Мурманск гостеприимный»
1.	Протяжённость, с указанием начала и окончания маршрута
2.	Тематика (познавательный, спортивно-оздоровительный, экологический)
3.	Образовательная составляющая маршрута
4.	Категория сложности
5.	Вид передвижения
6.	Целевая категория туристов (детские группы, семейные группы, возрастные характеристики)
7.	Предполагаемое количество туристов в одной группе
8.	График движения (по дням и часам)
9.	Точное указание расположений остановок, иллюстративный материал (при наличии)
10.	Текстовое описание объектов (исторических, природных, культурных, спортивных) в свободной форме
11.	Кадровое обеспечение (экскурсоводы, гиды, обслуживающий персонал)
12.	Цена (расчётная стоимость путевки на группу и одного туриста)
13.	Картосхема и путеводитель (при наличии)
14.	Объём туристской деятельности с использованием данного маршрута экскурсии (количество групп, человек)

Приложение № 3
к Положению

Критерии оценки участников общегородского конкурса «Гермес»
в номинации «Лучший продавец оптики»

№ п/п	Критерии оценки	Характеристика критериев оценки	Максимальное количество баллов
1.	Визитная карточка участника общегородского конкурса	- представление торговой организации; - эстетический внешний вид участника конкурса	5
2.	Стандарты обслуживания	- соблюдение профессионального поведения; - оценка процесса обслуживания клиента (приветствие и начало диалога с покупателем, установление и поддержание комфорtnого для покупателя контакта, умение задавать вопросы для выявления потребностей покупателя, умение рассказать об оптических средствах коррекции зрения, их свойствах и о выгодах для покупателя, предложение покупателю оптимального варианта конструкции оправ и видов линз на основании данных рецепта)	5
3.	Консультирование покупателей по вопросам оптической коррекции зрения	- оценка умения участника конкурса консультировать покупателя о назначении очков и контактных линз, новых тенденциях оптической моды (оправы и солнцезащитные очки), правилах пользования очками, правилах пользования контактными линзами	5

№ п/п	Критерии оценки	Характеристика критериев оценки	Максимальное количество баллов
4.	Подбор оправ и линз для индивидуального заказа на очки	<ul style="list-style-type: none"> - проверка параметров привычных очков покупателя с помощью оптических приборов; - умение определять оптимальную форму оправы в соответствии с формой и профилем лица покупателя и предложение покупателю вариантов оправ в соответствии с антропологическими показателями лица и головы покупателя; - представление покупателю различных видов линз и оптических покрытий (фотохромные линзы и покрытия, окраска и степень затемнения линз); - умение определять оптимальный вид линз по данным рецепта 	10
5.	Владение необходимыми профессиональными знаниями	<ul style="list-style-type: none"> - требования стандартов в области торговли оптическими средствами коррекции зрения; - принципы работы оптических приборов и инструментов (диоптрометр, оптическая линейка, тестовые приборы); - основные торговые марки производителей медицинской оптики; - классификации линз и оправ; - маркировка оправ; - процесс изготовления очков; - правила оформления заказа на очки; - измерительный инструмент, приборы и приспособления, применяемые при контроле соответствия очков прописи рецепта и требованиям стандартов на очки корригирующие; - виды рецептов на очки и мягкие контактные линзы; - направление развития рынка медицинской оптики (мода, технологии); 	10

№ п/п	Критерии оценки	Характеристика критериев оценки	Максимальное количество баллов
		<ul style="list-style-type: none"> - правила ухода за средствами коррекции зрения; - методы работы с возражениями покупателей 	
6.	<p>Знание и соблюдение нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере торговли оптическими средствами коррекции зрения</p>	<p>- оценка знания законодательства, регламентирующего деятельность в сфере предоставления услуг розничной торговли:</p> <p>а) приказ Минтруда России от 21.01.2016 № 16н «Об утверждении профессионального стандарта «Продавец оптики»;</p> <p>б) постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;</p> <p>в) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»</p>	8

Приложение № 4
к Положению

Критерии оценки участников общегородского конкурса «Гермес»
в номинации «Лучшая организация сферы услуг»

№ п/п	Критерии оценки	Максимальное количество баллов
1.	Санитарное состояние прилегающей территории, в том числе наличие урн, единый стиль оформления фасада, витрин, вывески, помещений торгового зала (зала обслуживания)	5
2.	Организация информационного обеспечения: - эффективное использование рекламы и других маркетинговых инструментов; - доступность подробной информации для клиентов (о режиме работы, оказываемых видах услуг, сроках исполнения заказов, прейскурантов, копий нормативных актов, образцов выполняемых работ и др.)	по 2 балла за каждый показатель
3.	Оформление оконных витрин (при наличии)	2
4.	Интерьер торгового зала (зала обслуживания)	4
5.	Наличие информационного стенда (уголка потребителя)	2
6.	Внешний вид работников: - использование специальной (фирменной) одежды; - использование нагрудных знаков, визиток или эмблем у работников торгового зала (зала обслуживания)	по 2 балла за каждый показатель
7.	Создание максимальных удобств для потребителей при получении услуг: - удобный для клиентов режим работы и его соблюдение; - внедрение прогрессивных форм обслуживания (приём заказов по телефону, на дому, абонементное обслуживание, доставка на дом и т.д.); - срочное выполнение заказа	по 2 балла за каждый показатель

№ п/п	Критерии оценки	Максимальное количество баллов
8.	<p>Дополнительные услуги, применяемые для удобства потребителей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставление льгот участникам ВОВ, инвалидам, ветеранам, пенсионерам, держателям социальных карт; - возможность оплаты товаров, работ, услуг по терминалу; - гибкая система скидок; - стоянка автотранспорта для посетителей; - приспособления для маломобильных групп населения 	по 1 баллу за каждый показатель
9.	Использование современного торгово-технологического оборудования (в том числе специализированного), мебели, их рациональное размещение, создание максимальных удобств для потребителя	3
10.	<p>Подтверждение качества услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - благодарности клиентов, отсутствие обоснованных жалоб на грубое обращение или нарушение правил приёма и выдачи заказов в «Книге жалоб и предложений»; - отсутствие нарушений по результатам проверок органов по защите прав потребителей; - награды, дипломы, свидетельства о присуждении призовых мест по итогам участия в различных конкурсах, смотрах, фестивалях, выставках 	5