



## Regulamin programu DOBOS Firma XXI Wieku 2012

### I. Postanowienia ogólne

#### Art.1

**Program Firma XXI Wieku** jest corocznym konkursem mającym na celu wyróżnienie firm usługowych z terenu Dolnego Śląska, które szczególną uwagę przywiązują do kompetencji zatrudnianych pracowników i jakości świadczonych usług.

Celem konkursu jest uhonorowanie (poprzez nadanie certyfikatów) tych firm, które poprzez odpowiedni dobór kadr oraz podnoszenie kwalifikacji zatrudnionych pracowników doprowadziły do wysokiego poziomu świadczonych usług.

Najważniejsze cele:

- Określenie poziomu świadczonych usług w stosunku do innych podmiotów
- Promocja firm wyróżniających się wysoką jakością świadczonych usług
- Wdrażanie wysokich standardów etycznych pracowników, podnoszenie ich kwalifikacji zawodowych i umiejętności w zakresie obsługi Klienta
- Pomoc w wymianie informacji pomiędzy firmami
- Zwiększenie zainteresowania przez Klientów
- Zachęcanie firm do podnoszenia jakości usług

#### Art.2

Organizatorem konkursu **Firma XXI Wieku** jest Dolnośląski Ośrodek Badania Opinii Społecznej należący do Grupy Media.regional.pl. Organizator powołuje **Komisję Konkursową**.

#### Art.3

**Komisja Konkursowa** jest organem powołanym przez Organizatora i składa się z co najmniej pięciu osób posiadających wiedzę umożliwiającą rzetelną ocenę przedstawionych wyników badań.

Do zadań Komisji Konkursowej należy:

- a. nadzór nad pracą audytorów i zliczaniem wyników,
- b. przyznawanie certyfikatów konkursowych uprawniających do posługiwania się tytułem „Firma XXI Wieku”,
- c. bieżące prowadzenie konkursu,
- d. ustalenie progów punktowych upoważniających do otrzymania odpowiednich certyfikatów.

## II. Kwalifikacja i przebieg konkursu

### Art.4

Zgłoszenia mogą dokonać wszystkie firmy usługowe znajdujące się na terenie województwa dolnośląskiego.

### Art.5

Warunkiem przystąpienia do konkursu jest:

- a. przesłanie poprawnie wypełnionej i podpisanej ankiety na adres e-mail: [regional@regional.pl](mailto:regional@regional.pl),
- b. uiszczenie opłaty konkursowej na podstawie indywidualnej wyceny dostarczonej przez Organizatora.

### Art.6

Badania firm zostaną przeprowadzone metodą Mystery Shopping przez przeszkolonych audytorów. Badanie zostanie przeprowadzone trzykrotnie w każdej firmie. Zostanie one uzupełnione o kontakt telefoniczny i mailowy.

### Art.7

Certyfikat przyznawany jest konkretnym obiektom świadczącym określone usługi. Firmy będące właścicielem np. sieci restauracji nie mogą otrzymać certyfikatu jako firma lecz jedynie jako pojedyncze obiekty.

### Art.7

Firma uczestnicząca w konkursie otrzyma pełny raport z przeprowadzonego badania zawierającego wnioski i prognozy.

Uczestnik konkursu może zastrzec poufność informacji uzyskanych w związku z udziałem w konkursie. Zastrzeżenie poufności skutkuje zobowiązaniem członków **Komisji Konkursowej** i pracowników Organizatora do zachowania tajemnicy w stosunku do posiadanych informacji.

### Art. 8

Zakończenie edycji i badań następuje z końcem roku kalendarzowego. Ogłoszenie ogólne wyników i podanie ich do publicznej wiadomości następuje do 31 stycznia roku następnego. Przyznawanie certyfikatów odbywa się na bieżąco, po zakończeniu badania w danej firmie pod warunkiem, że zostały już ogłoszone kryteria punktowe przez **Komisję Konkursową**.

### **III. Kryteria**

Art.9

Badania na terenie gminy zgłoszonej do konkursu odbywać się będą według następujących kryteriów:

- Ocena funkcjonalności obiektów
- Ocena estetyki obiektów
- Ocena prezencji pracowników
- Ocena kompetencji pracowników
- Znajomość wśród pracowników właściwości tematu
- Kompetencje interpersonalne

### **IV. Postanowienia końcowe**

Art.10

1. Decyzje Komisji Konkursowej są ostateczne. Uczestnikom nie przysługuje prawo odwołania się od tych decyzji. Posiedzenia Komisji są niejawne.
2. Protokoły z posiedzeń Komisji Konkursowej, wyniki badań i inne dokumenty dotyczące konkursu podlegają archiwizacji wg zasad ogólnych.

Art.11

Uczestnicy konkursu mogą ubiegać się o badanie w ramach konkursu tylko raz w roku kalendarzowym.

Art.12

Sprawy nie objęte niniejszym regulaminem rozstrzyga organizator konkursu.