

Стандарты маркетинговых агентств регионов - СМАР. УСТАВ.

Задачи системы СМАР

СМАР (Стандарты маркетинговых агентств регионов), это динамически изменяющаяся и развивающаяся, саморегулируемая, коллективно управляемая, добровольная система повышения качества работы компаний в отрасли маркетинговых коммуникаций.

Главная задача СМАР – усилить отрасль в целом, поддержать цивилизованную и конструктивную конкуренцию, дать преимущества надежным и подающим надежды компаниям участникам системы.

СМАР - Призвана повысить привлекательность отрасли для клиентов, а значит стабильность бизнеса для поставщиков качественных услуг, за счет создания:

- возможностей для более точной оценки специализации и эффективности агентств участников;
- механизма системного отсева недоброкачественных поставщиков услуг;
- большей финансовой прозрачности и понятности бизнеса;

Наличие финансово более прозрачной бизнес среды, как следствие ведет к повышению социальной ответственности отрасли, создает основу для соблюдения интересов общества и государства, и тем самым позволяет эффективно отстаивать интересы отрасли в государственных органах власти.

Общее описание.

Система состоит из двух взаимосвязанных компонентов: Рейтингов и Сертификационных (гигиенических) норм. Рейтинги выполняют функцию мониторинга количественных сведений о важнейших характеристиках работы участников рынка. Количественный анализ и сравнение этих характеристик, дают возможность выявить область специализации агентств участников рынка, а так же определить разброс и среднее значений их важнейших бизнес характеристик, для определения минимальных (гигиенических) требований в качестве отраслевых стандартов.

При разработке и принятии процедур расчета рейтингов, подтверждения, получения и продления сертификата соответствия минимальным (гигиеническим) требованиям, администраторы системы придерживаются принципов: экономности, коллективного подтверждения (поручительства), устойчивости присвоенного сертификата, приоритета долгосрочных интересов большинства участников системы СМАР.

Рейтинги это количественные показатели меры развитости важнейших бизнес характеристик компаний участников системы. Рейтинги в силу особенностей методов расчета и их открытости, представляют коллективно подтвержденную оценку компании участника системы, откалиброванную по остальным участникам СМАР. Они создают для компаний возможность выделиться в своей сфере специализации, а заказчикам принимать взвешенные решения при выборе подрядчика.

Рейтинги определяются отдельно для каждого участника по каждой утвержденной характеристике. Основа для определения рейтинга это сведения представляемые

(декларируемые) участником. В дальнейшем представленные сведения подтверждаются в ходе аудита администраторами системы, в соответствии со специальной процедурой. После подтверждения рейтинги публикуются в рамках PR деятельности СМАР.

Гигиенические сертификационные нормы - это минимально допустимые рейтинги наиболее критичных характеристик работы участника. Они создают основу для сертификации агентств на соответствие стандартам отрасли, и дальнейшего признания их бизнес сообществом как достойных и компетентных партнеров.

Администрирование

Управление проектом осуществляют администраторы. Количество администраторов не может быть больше чем количество рейтингов установленных (принятых) в системе и на момент начала работы системы СМАР равно пяти/шести/семи.

Каждый администратор обязан эффективно, с пользой для участников системы управлять как минимум одним рейтингом – устанавливать правила и критерии расчета, измерения и аудита; повышать точность и справедливость оценки, выявлять и исключать факты намеренных подтасовок данных и возможности для искажения рейтинговых оценок. Каждый администратор должен понимать, что его промахи в работе будут перенесены на работу всех администраторов и разрушать доверие к системе СМАР в целом.

Любой администратор, при отсутствии возражений со стороны остальных администраторов, вправе делегировать свои полномочия доверенным лицам, и отвечать за их действия так, как если бы он совершал их сам. Администратор обязан уведомить всех остальных администраторов о том, какие лица и какие действия связанные с администрированием СМАР уполномочены совершать от его имени. Администратор обязан явно подтверждать все действия связанные с администрированием СМАР, совершенные любыми лицами от его имени.

Новый администратор может быть назначен в систему только в случае если количество утвержденных в системе рейтингов превышает количество действующих администраторов. Кандидат в администраторы должен быть рекомендован (Одним/Двумя) действующими администраторами. Администраторы рекомендовавшие кандидата отвечают за его деятельность в течение одного/двух/трех лет.

Администратор может быть разжалован большинством более 2/3 остальных действующих администраторов по следующим основаниям:

- неудовлетворительное администрирование рейтинга, включая случаи намеренного искажения оценок;
- нанесение урона (ущерба) престижу, целям, задачам системы СМАР или значительному числу ее участников;
- утрата доверия среди остальных действующих администраторов, в том числе его рекомендовавших.

В случае исключения администратора по первым двум основаниям, администраторы его рекомендовавшие лишаются права рекомендовать нового администратора на (один/два/три) года.

Коллективные решения принимаемые администраторами принимаются либо большинством голосов более двух третей действующих администраторов далее «операционное большинство», либо «единогласно».

Администраторы единогласным решением устанавливают: состав рейтингов, изменения в устав <что еще>

Все остальные коллективные решения администраторы принимают операционным большинством. В частности: критерии рейтингов; их минимальные гигиенические уровни для закрепления стандартов сертификации СМАР; единую стоимость рассмотрения и первичной проверки сведений представленных заявителем; максимальную стоимость проведения аудита для подтверждения представленных участником данных; срок валидности проведенного аудита; прочие вопросы.

Финансирование

Работа по проектированию, внедрению и периодической корректировке норм и стандартов; проведению аудита участников на соответствие нормам, публикации результатов аудита и сферы специализации (рейтингов) агентств финансируется за счет средств участников системы СМАР, заинтересованных в процессе государственных органов и клиентов потребителей информации.

Стандартный (единый) взнос заявителя – взнос потенциального участника системы, необходимый для инициирования проведения анализа представленных им данных в рамках системы СМАР. Размер стандартного взноса устанавливается на год вперед решением администраторов и является единым для всех участников. Стандартный взнос покрывает расходы и усилия администраторов на управление проектом, развитие проекта, модерирование норм и правил расчета рейтингов, обработку представленных заявителем сведений, определение рейтингов агентства заявителя, публикацию рейтингов и статуса заявителя с момента подачи документов и до момента получения от него новых данных.

Оплата аудита представленных сведений (АПС) – оплата расходов и усилий аудиторов по аутентификации представленных заявителем сведений. Оплата АПС рассчитывается индивидуально, отдельно по каждой заявке и включает в себя оплату проезда аудиторов, их проживание в течение двух суток и гонорар. Размер оплаты АПС устанавливается каждым приглашаемым аудитором самостоятельно, но не выше суммы определяемой на год вперед коллективным решением администраторов. Аудит проводится не менее чем двумя администраторами и валидность аудита связывается с их именами.

Администраторы могут нанимать исполнительную Дирекцию для выполнения общей для всех Администраторов текущей работы. Дирекция создается на определенный срок с утвержденными задачами, бюджетом и тайм планом. Работа дирекции финансируется за счет средств поступивших от заявителей в форме стандартного взноса, собственных средств администраторов и средств спонсоров, лиц заинтересованных в эффективной работе системы СМАР.

Расходы производимые в интересах системы производятся с учетом благоразумной экономности, не допуская необоснованного повышения стандартных взносов заявителей. Эффективность использования средств достигается за счет выявления администратора способного выполнить коллективно утвержденную задачу с минимальным расходом ресурсов. В дальнейшем этот администратор управляет работой по выполнению задачи, вплоть до ее завершения, и отвечает за результат, перед остальными администраторами.

Критерии рейтингов и минимальные (гигиенические) уровни - стандарты.

Рейтинг	Критерии работы агентств участников принимаемые в расчет	Минимальный гигиенический уровень (в % от среднего подтвержденного рейтинга)
Финансовая прозрачность	адекватность налоговых выплат, цивилизованность расчета цен и их минимального уровня, соблюдение минимальных норм выплат персоналу.	30%
Профессионализм	Образование и опыт персонала; признание ведущих сотрудников, коллегами в отрасли; рыночная ценность сотрудников	30%
Эффективность для клиентов	Отдача от проектов, ROI, прирост рынка клиентов и другие показатели эффективности решений агентства	10%
Крупность	Обороты, объемы, территория обслуживания, другие количественные показатели	10%
Стиль (признание)	На сколько узнаваем или признаваем на рынке и в отрасли; на сколько внешние атрибуты бизнеса привлекательны, положительны и выгодно отличаются на вид вкус и «запах».	10%
Дополнительные Рейтинги качества специализированных услуг	Утверждаются не менее чем двумя третями действующих администраторов, не более чем один, на каждые 15 новых участников свыше 75 участников системы.	5%

Рейтинги в зависимости от количества и сложности требуемых для учета характеристик и критериев, могут включать в себя отдельные, составляющие их показатели. Вес или значимость каждого показателя при формировании рейтинга определяются администратором рейтинга и утверждаются не менее чем двумя третями действующих администраторов. Любой показатель может быть обычным числом, либо представлять собой отдельный рейтинг вычисляемый по отношению к данным других заявителей, или опираться на существующий рейтинг другой оценочной системы.

Минимальные гигиенические уровни определяются интересами большинства участников СМАР и утверждаются коллективным решением администраторов на год вперед. Однако они не могут быть ниже границ установленных в уставе.

Механизм уточнения критериев рейтингов, перечня рейтингов и минимального (гигиенического) уровня для утверждения стандартов.

(исключен)

Информационный портал СМАР и PR деятельность по продвижению стандартов.

В целях поддержания работоспособности системы СМАР, силами администраторов и за счет стандартных взносов заявителей создается информационный портал с разделением прав доступа на внесение новых данных и получение информации.

Портал должен обеспечивать доступ к открытым методикам расчета рейтингов,

предоставлять информацию о подтвержденных рейтингах и фактах сертификации агентств и хранить первичные данные - сведения о компаниях участников. Средствами удаленного доступа к portalу заявитель или участник должен иметь возможность управлять сведениями о своей компании, вносить первичные сведения для расчета рейтинга и принятия решения о сертификации, видеть свой уровень относительно других участников, пользоваться специализированными инструментами для определения оптимальных усилий для усиления своих рейтингов.

Процедура расчета рейтинга, получение и продление сертификата.

Администратор отвечающий за управление рейтингом

Для того чтобы стать участником системы СМАР, компания заявитель предоставляет полный комплект необходимых сведений через информационный портал системы.

Если сведения внесены аккуратно и полностью, то после их автоматической обработки на непротиворечивость и других проверочных действий, заявитель получает по электронной почте предварительное обобщенное заключение о соответствии его компании минимальным гигиеническим требованиям рейтингово-сертификационной системы СМАР. В случае несоответствия минимальным гигиеническим нормам, заявитель не может стать участником системы СМАР.

Заявитель после предварительной оценки вносит «стандартный взнос» согласно полученным по электронной почте инструкциям. Подача сведений и оплата взноса фактически является заявлением на включение в рейт лист СМАР и участие в системе.

Каждый администратор проверяет полноту и непротиворечивость поданных сведений и определяет рейтинг заявителя в системе. При наличии у администратора вопросов или при необходимости подтвердить какие либо из поданных сведений, он вправе связаться с заявителем и запросить документы, а так же контактные данные лиц, способных эти сведения подтвердить.

По окончании этой процедуры компания включается во внутренний рейт лист, при этом рейтинг агентства не публикуется и может быть предоставлен по только по платному запросу с отметкой «неподтвержденный рейтинг».

Для подтверждения рейтинга заявитель должен связаться с предложенными ему в информационном письме лицами для согласования условий проведения аудита и авансом оплатить работу и связанные аудитором расходы.

После оплаты аудита рейтинги публикуется со специальной отметкой «в процессе подтверждения», а после подтверждения с отметкой «подтвержден» и указанием имен администраторов проводивших аудит. Компания подтвердившая рейтинги получает официальный сертификат соответствия стандартам СМАР.

Запуск системы.

(Исключен)