**Положение о конкурсе «Тайный пассажир 2019-2020»**

1. **Общие положения**

1.1. Организатор конкурса «Тайный пассажир 2019-2020» - ФКП «Аэропорты Севера». Филиалы предприятия, участвующие в конкурсе указаны в п.7.

1.2. Целью данного конкурса является улучшение качества обслуживания пассажиров в филиалах ФКП «Аэропорты Севера» посредством использования системы «обратной связи» о качестве предоставления услуг в филиалах. Конкурс основан на участии в нем активных пассажиров, которые не равнодушны к проблемам аэропортов.

1.3. Задачи конкурса:

* Провести анализ качества обслуживания прилетающих и вылетающих из филиалов пассажиров;
* Изучить мнения пассажиров о сервисе на всех этапах обслуживания;
* Выявить, какие элементы обслуживания пассажиров требуют особого внимания и совершенствования.
1. **Условия участия в конкурсе**

2.1. В конкурсе могут принять участие все пассажиры, совершившие перелеты в аэропорты, являющиеся филиалами ФКП «Аэропорты Севера». Возраст участника должен быть не младше 18 лет.

2.2. От каждого участника принимается не более 1 заполненной анкеты по одному филиалу, с одного рейса анкета может быть заполнена как по аэропорту вылета, так и по аэропорту прилета.

2.3. Участие в конкурсе осуществляется на безвозмездной основе.

2.4. Участие в конкурсе означает согласие автора на обработку персональных данных, соглашение о ПД приведено в приложении №2.

**3. Номинации конкурса**

3.1. Номинации конкурса «Тайный пассажир 2019-2020»:

1. «Самый активный пассажир» - пассажир, заполнивший наибольшее количество анкет.

2. «Самая информативная анкета» - анкета, несущая наиболее полную информацию о качестве предоставления услуг (анкета, по которой будет сформировано наибольшее количество корректирующих мероприятий).

3. «Самое эффективное предложение» - предложение наиболее актуальное и осуществимое;

4. «Время Первых» - номинируются первые 50 пассажиров, направивших корректно заполненную анкету на адрес электронной почты (см. п 5.1.).

**4. Сроки проведения конкурса**

4.1. Даты приема анкет для участия в конкурсе: с 18.10.2019г. по 24.04.2020г.

4.2. Подведение итогов, определение номинантов: с 29.05.2020г. по 05.06.2020г.

**5. Порядок проведения конкурса**

5.1. Для участия в конкурсе необходимо:

* скачать анкету с сайта [sever.aero](http://www.sever.aero) (анкета приведена в приложении №2) или попросить у сотрудника аэропорта.
* полностью заполнить анкету.
* отправить заполненную анкету на адрес электронной почты mp@aerosever.ru (анкеты принимаются в любом формате), так же анкету можно передать сотруднику аэропорта.
* подписаться на instagram аккаунт sever.aero (по желанию).

**6. Процедура оценки, итоги конкурса и награждение участников**

6.1. Анкеты оцениваются жюри, состав которого определяется приказом генерального директора ФКП «Аэропорты Севера».

6.2. Победители определяются в закрытом голосовании среди членов жюри, путем подсчета голосов в каждой из первых трех представленных номинаций.

6.3. По номинации «Время Первых» победители определяются согласно сроков отправленных анкет на адрес электронной почты mp@aerosever.ru.

6.4. Номинанты конкурса награждаются памятными призами. (Вручение призов будет проходить в филиалах ФКП «Аэропорты Севера» п. 7).

6.5. Имена победителей в первых трех номинациях, будут размещены на сайте [sever.aero](http://www.sever.aero), в instagram аккаунте sever.aero и напечатаны в 17 номере корпоративной газеты за июль 2020 года.

6.6. Анкеты, поступившие позже указанного срока, в номинациях не участвуют.

6.7. Настоящее положение может быть изменено или дополнено. Изменения публикуются на сайте: [sever.aero](http://www.sever.aero).

6.8. По всем вопросам обращаться по тел. 8(4112) 39-38-00, доб. 4586.

**7. Список филиалов ФКП «Аэропорты Севера», в которых проводится конкурс:**

1. Аэропорт Алдан
2. Аэропорт Батагай
3. Аэропорт Белая Гора
4. Аэропорт Верхневилюйск
5. Аэропорт Вилюйск
6. Аэропорт Депутатский
7. Аэропорт Жиганск
8. Аэропорт Зырянка
9. Аэропорт Ленск
10. Аэропорт Маган
11. Аэропорт Мома
12. Аэропорт Нерюнгри
13. Аэропорт Нюрба
14. Аэропорт Олекминск
15. Аэропорт Оленек
16. Аэропорт Полярный
17. Аэропорт Саккырыр
18. Аэропорт Сангар
19. Аэропорт Саскылах
20. Аэропорт Северо-Эвенск
21. Аэропорт Сеймчан
22. Аэропорт Среднеколымск
23. Аэропорт Сунтар
24. Аэропорт Тикси
25. Аэропорт Усть-Куйга
26. Аэропорт Усть-Мая
27. Аэропорт Усть-Нера
28. Аэропорт Хандыга
29. Аэропорт Черский
30. Аэропорт Чокурдах