ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55272— 2012

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации по структуре и составу элементов

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно- исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Управлением технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1403-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2014

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Структура и состав элементов системы менеджмента организации 1

Введение

В настоящее время организации разных организационно-правовых форм, видов деятельности и размеров широко внедряют стандарты на системы менеджмента, такие как стандарты ИСО серии 9000, ИСО серии 14000, OHSAS 18000 и другие, а также стандарты этих серий с дополнительными требованиями для определенных отраслей.

На практике данные системы эффективно функционируют только в том случае, если организация встраивает их в свою общую систему менеджмента. Однако для этого организации необходимо ясно понимать структуру своей общей системы менеджмента, состав и взаимосвязь ее элементов.

Цель настоящего стандарта — предоставить рекомендации по структуре и составу элементов общей системы менеджмента организации.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации по структуре и составу элементов

Organization management systems. Guidelines for structure and composition of elements

Дата введения — 2013—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит рекомендации по формированию структуры и состава элементов системы менеджмента организации в целом. Он применим к любой организации независимо от ее организационно-правовой формы, вида деятельности и размера.

Настоящий стандарт не предназначен для сертификации или договорных целей.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий национальный стандарт:

ГОСТ Р ИСО 9000—2008* Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000—2008.

4 Структура и состав элементов системы менеджмента организации

4.1 Структура и состав элементов системы менеджмента для каждой организации определяются ее предназначением (миссией) и стратегическими целями, организационной структурой, структурой ее ресурсов и составом процессов, которые реализует организация для достижения своих целей.

Для результативного и эффективного функционирования системы менеджмента руководству организации следует обеспечить решение следующих задач:

- определить, документально оформить и поддерживать в актуальном состоянии организационную структуру и состав ее элементов, отразив в ней подчиненность руководителей и подразделений, их основные функции;

* С 1 января 2013 г. ГОСТ ISO 9000—2011 вводится в действие взамен ГОСТ Р ИСО 9000—2008.

Издание официальное

- определить состав процессов системы менеджмента организации и документально оформить схему их взаимодействия;
- определить состав и разработать процедуры, в том числе документированные, с учетом требований применяемых организацией стандартов на системы менеджмента, а также с учетом потребностей самой организации.

4.2 Организационная структура

Организационная структура является уникальной для каждой организации. Высшему руководству следует формировать ее с учетом миссии организации, стратегии, направлений деятельности, используемых ресурсов, производимой продукции, размеров организации, компетентности персонала и других факторов.

4.3 Процессы

4.3.1 При определении состава и взаимосвязи процессов, необходимых организации для достижения ее целей и постоянного совершенствования деятельности, следует ориентироваться на их укрупненную структуру, основанную на процессном подходе к деятельности организации (см. рисунок 1).

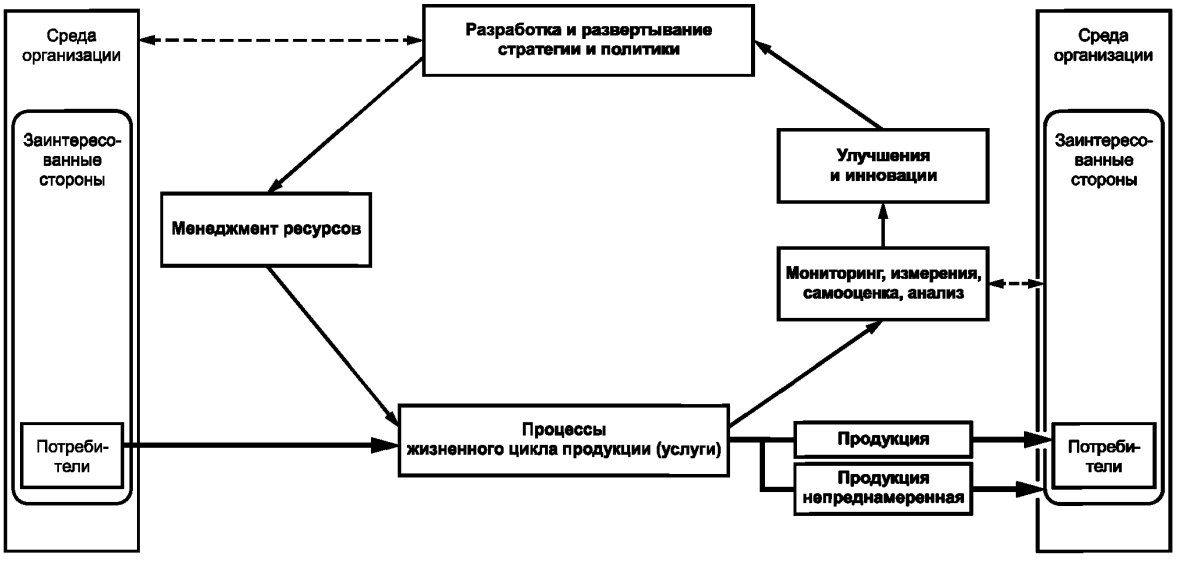

Рисунок 1 — Структура процессов системы менеджмента

4.3.2 Состав процессов

4.3.2.1 Разработка и развертывание стратегии и политики

При определении состава необходимых для системы менеджмента элементарных процессов этой группы организации следует рассмотреть:

- мониторинг среды организации;
- определение и анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- выработку стратегии и политики, в том числе по аспектам деятельности;
- развертывание стратегии и политики;
- информирование заинтересованных сторон о стратегии и политике.

4.3.2.2 Менеджмент ресурсов

Состав процессов этой группы определяется составом ресурсов, которые необходимы организации для реализации ее целей.

В общем случае организацией используются следующие виды ресурсов:

- инфраструктура;
- производственная среда;
- финансы;
- информация;

- знания;
- технологии;
- природные ресурсы;
- партнеры.

Организация в зависимости от важности тех или иных видов ресурсов может объединять в одном процессе (с одним ответственным за процесс и самостоятельной единой процедурой) менеджмент нескольких видов ресурсов (например, информацию, знания и технологию) либо выделять в самостоятельный процесс отдельную часть менеджмента того или иного ресурса, например в менеджменте такого ресурса, как персонал, выделить в качестве самостоятельного процесса «подготовку персонала».

4.3.2.3 Процессы жизненного цикла продукции (услуги)

Еще одна группа процессов — процессы жизненного цикла продукции (услуги), поставляемой организацией своим потребителям. Состав таких процессов зависит от миссии организации и используемых ею бизнес-моделей.

Как правило, в жизненном цикле продукции выделяют следующие процессы:

- изучение рынка;
- определение и анализ требований к продукции;
- разработка продукции;
- закупки;
- производство продукции (предоставление услуг);
- поставка;
- монтаж;
- обслуживание;
- утилизация.

4.3.2.4 Мониторинг, измерения, самооценка, анализ

Процессы этой группы служат организации для оценки степени достижения запланированных целей, уровня удовлетворенности заинтересованных сторон и определения необходимости изменений в системе менеджмента для ее постоянного улучшения.

Следующие процессы следует рассмотреть организации для включения в свою систему менеджмента:

- мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- мониторинг процессов и продукции;
- действия с несоответствиями;
- внутренние проверки;
- самооценка;
- бенчмаркинг;
- анализ со стороны руководства.

4.3.2.5 Улучшения и инновации

Процессы этой группы организация реализует для определения того, какие именно меры по улучшению существующих или введению новых подходов следует реализовать.

Следующие принципы следует рассмотреть организации для включения в систему менеджмента:

- корректирующие действия;
- предупреждающие действия (в т. ч. по снижению рисков);
- улучшение на основе цикла PDCA (планирование — осуществление — проверка —действие);
- определение и введение инноваций.

4.4 Для оптимального сочетания элементов организационной структуры с процессами системы при их планировании организации следует определить руководителей процессов, а также обеспечить участие и взаимодействие подразделений и должностных лиц таким образом, чтобы взаимоувязать все элементы системы менеджмента организации, избежать «потерь» как внутри процессов, так и при взаимодействии с другими процессами.

Разработка схемы взаимодействия процессов, а также карт процессов может способствовать решению данной задачи.

Условная схема, иллюстрирующая участие подразделений (функций) организации в процессах системы менеджмента, приведена на рисунке 2.

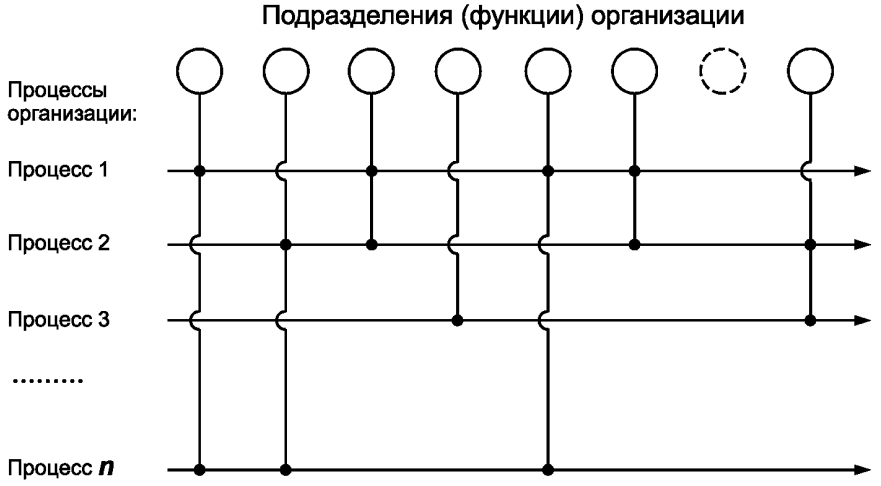

Рисунок 2 — Участие подразделений организации в процессах системы менеджмента

4.5 Структура документированных элементов системы, включающая документированные процедуры и плановые документы, должна формироваться с учетом необходимости интегрированного внедрения в единую систему менеджмента требований различных стандартов на системы менеджмента, таких как ИСО 9001, ИСО 14001, ИСО 27001, OHSAS 18001 и др.

Для этого организации следует определить, какие из процедур будут интегрированными, а какие специфическими. При их разработке следует учитывать взаимосвязь между этими двумя группами процедур.

На рисунке 3 представлена иерархия документов системы менеджмента.

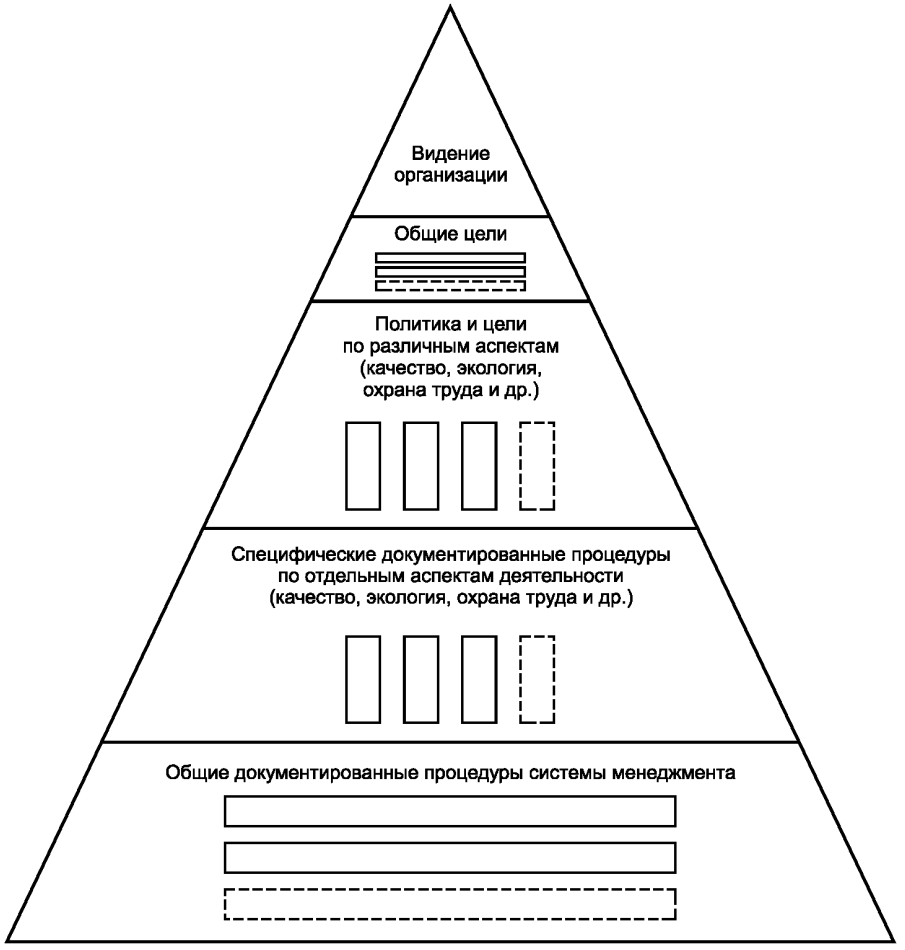

Рисунок 3 — Иерархия документов системы менеджмента

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 03.120.10 Т59 ОКСТУ 0025

Ключевые слова: менеджмент качества, система, элемент

Редактор *Н.Н. Кузьмина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.Е. Нестерова*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 05.12.2013. Подписано в печать 13.02.2014. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 1,40.
Уч.-изд. л. 0,80. Тираж 113 экз. Зак. 232.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru