ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55268— 2012

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации по проведению анализа со стороны руководства

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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. № 1399-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0 — 2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (gost.ru)

© 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 Термены и определения. 1
4 Общие положения 1
5 Порядок подготовки и проведения анализа со стороны руководства 2
Приложение А (справочное) Содержание входных данных для проведения анализа со стороны руководства 4

Введение

Важнейшим элементом любой системы менеджмента является ее периодический анализ, проводимый высшим руководством организации. Требования к такому анализу установлены во всех стандартах на системы менеджмента (ИСО 9001, ИСО 14001, ИСО 27001, ИСО 50001, OHSAS 18000 и др.). Целью анализа является оценка информации о функционировании системы менеджмента и подготовка решений по ее улучшению и повышению результативности.

Обобщение и анализ опыта российских организаций по проведению анализа со стороны руководства в рамках различных систем менеджмента по таким аспектам деятельности организаций, как качество, экология, охрана труда и защита информации позволили подготовить настоящие рекомендации, которые могут быть использованы как при анализе системы менеджмента организации в целом, так и отдельных ее аспектов.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации по проведению анализа со стороны руководства

Organization management systems. Guidelines on management review

Дата введения — 2013—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит рекомендации по проведению анализа системы менеджмента со стороны руководства, применимые к любой организации независимо от ее размеров, типа и вида деятельности.

Настоящий стандарт не предназначен для сертификации, регулятивных или договорных целей.

2 Нормативные ссылки

Указанный ниже ссылочный документ необходим для использования настоящего стандарта. Для датированных ссылок применяют только указанную версию. Для недатированных ссылок необходимо использовать последнее издание документа (включая любые поправки).

ГОСТ ISD 9000-2011 Системы менеджемента 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 ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если замен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по ГОСТ ISO 9000.

4 Общие положения

4.1 Целью анализа системы менеджмента со стороны руководства является обеспечение ее постоянной пригодности, достаточности, результативности и эффективности.

4.2 Анализ включает в себя подготовку входных данных, их обобщение, предварительный анализ данных каждым из входящих в состав высшего руководства организации руководителей, коллегиальное обсуждение входных данных, принятие и оформление решений.

Издание официальное

4.3 Коллегиальное обсуждение входных данных, как правило, осуществляется на совещаниях, подготавливаемых и проводимых в соответствии с рекомендациями, приведенными в разделе 5.

При этом в рамках одного совещания могут быть рассмотрены не все элементы системы менеджмента и аспекты деятельности организации, а также соответствующие входные данные.

4.4 Состав руководителей, участвующих в проведении анализа, устанавливается высшим должностным лицом организации. При этом состав участников проведения анализа по различным аспектам деятельности организации может быть разным. Руководитель, проводящий совещание по анализу системы менеджмента, может расширять круг участников с учетом рассматриваемых вопросов.

4.5 Для обеспечения подготовки и проведения анализа со стороны руководства и оформления его результатов высшее должностное лицо организации устанавливает ответственное(ые) подразделение(я) или должностное(ые) лицо(а) (далее — ответственное подразделение).

5 Порядок подготовки и проведения анализа со стороны руководства

5.1 При проведении анализа со стороны руководства входными данными могут быть следующие:

- степень достижения целей и выполнения задач;
- обратная связь с потребителями и другими заинтересованными сторонами;
- функционирование процессов и соответствие продукции;
- результаты внутренних и внешних аудитов, в т. ч. на соответствие внедренным в организации стандартам на системы менеджмента;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения, которые могут влиять на систему менеджмента;
- рекомендации по улучшению.

Примеры каждого из вышеуказанных видов входных данных приведены в приложении А.

Должна быть установлена (определена) ответственность за представление каждого вида входных данных внутри организации.

5.2 Периодичность, с которой при проведении анализа рассматривается деятельность организации по каждому аспекту деятельности (качество, экология, охрана труда, защита информации и др.), определяет руководство с учетом таких факторов, как изменчивость среды организации, этап, на котором находится система менеджмента (устойчивое функционирование или внедрение изменений). При этом каждый вид входных данных по каждому аспекту деятельности организации следует анализировать не реже одного раза в год.

5.3 Для проведения анализа со стороны руководства руководители процессов и подразделений в установленные сроки или по запросу подготавливают входные данные в произвольной или установленной в организации форме и направляют их в ответственное подразделение.

При подготовке входных данных, их анализе и обосновании рекомендаций по улучшению целесообразно использовать апробированные методы анализа данных, такие, например, как графики, гистограммы, диаграммы разброса, диаграммы Парето, причинно-следственные диаграммы, диаграммы сродства, графы связей.

По показателям результативности и эффективности процессов и по ключевым показателям деятельности организации целесообразно оценивать тенденции их изменения за анализируемый период времени, проводить сравнения с их целевыми значениями и показателями других организаций, в т. ч. лучших в классе.

Правильно подготовленные входные данные, включая рекомендации по улучшению, должны способствовать обоснованному определению руководством организации приоритетных направлений и мер по улучшению системы менеджмента.

5.4 Ответственное подразделение обобщает входные данные, проверяет их на соответствие установленным в организации требованиям или сложившейся практике. При необходимости ответственное подразделение запрашивает дополнительную информацию от руководителей процессов и подразделений.

Рекомендации по улучшению, содержащиеся в представленных руководителями процессов и подразделений входных данных, ответственное подразделение оформляет в виде проекта решения, включающего в себя предлагаемые мероприятия, а также ответственных лиц и необходимые ресурсы.

Обобщенные входные данные, включая предлагаемые решения, в форме специального отчета (на бумажном носителе или в электронном формате) направляют должностным лицам, входящим в

состав высшего руководства организации, для предварительного ознакомления и анализа в установленный срок.

5.5 Высшее должностное лицо или уполномоченный им руководитель из состава высшего руководства в установленный срок проводит совещание высшего руководства организации, на котором рассматривают подготовленные входные данные и рекомендации по улучшению. По результатам обсуждения принимаются решения по мероприятиям, их исполнителям и необходимым ресурсам.

5.6 Ответственное подразделение оформляет принятые решения установленным образом и рассылает исполнителям, руководителям и лицам, ответственным за процессы доведения этих решений до сведения персонала.

Отчеты с входными данными и оформленные решения следует хранить в соответствии с установленными в организации требованиями.

Приложение В
(справочное)

Содержание входных данных для проведения анализа со стороны руководства

Таблица А. 1 — Входные данные для проведения анализа со стороны руководства

Вид информации	Содержание информации	Периодичность проведения анализа
Степень достижения целей и выполнение задач	Достижение ключевых показателей деятельности организации. Достижение плановых показателей по различным аспектам (качество, экология, охрана труда и др.) и направлениям деятельности. Выполнение важнейших плановых мероприятий по различным аспектам и направлениям деятельности. Ресурсы, использованные для достижения целей	1 раз в год
Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон	Жалобы и благодарности потребителей. Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Информация, полученная от заинтересованных сторон по различным каналам информации	1 раз в год
Функционирование процессов и соответствие продукции	Достижение целевых показателей по процессам жизненного цикла продукции (в т. ч. взаимодействие с потребителями, проектирование и разработка, закупки, производство, хранение, поставка, обслуживание, утилизация). Несоответствия процессов жизненного цикла продукции, в т. ч. требованиям применяемых в организации стандартов на системы менеджмента. Несоответствия продукции по результатам входного контроля, операционного контроля, окончательного контроля. Рекламации потребителей	Ежеквартально
Результаты внутренних и внешних аудитов, в т. ч на соответствие внедренным в организации стандартам на системы менеджмента	Количество и виды аудитов. Количество и характер выявленных несоответствий, их причины. Планируемые корректирующие и предупреждающие действия	1 раз в полугодие
Статус предупреждающих и корректирующих действий	Ход выполнения ранее запланированных корректирующих и предупреждающих действий	Ежеквартально
Последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства	Ход выполнения решений, принятых по результатам предыдущих анализов со стороны руководства	Ежеквартально

Окончание таблицы А. 1

Вид информации	Содержание информации	Периодичность проведения анализа
Изменения, которые могут влиять на систему менеджмента	Изменения законодательных и иных требований, которые организация обязалась выполнить Изменения стандартов на системы менеджмента, применяемые в организации. Мнения заинтересованных сторон. Перспективы, вытекающие из результатов исследования рынка, научных исследований и разработок. Уроки, извлеченные из аварий и нештатных ситуаций. Новые риски	1 раз в полугодие
Рекомендации по улучшению	Предложения по улучшению процессов и других элементов системы, требующие решения со стороны высшего руководства	По мере необходимости, но не реже одного раза в год от каждого руководителя процесса или подразделения

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 03.120.10 Т59 ОКСТУ 0025

Ключевые слова: системы менеджмента, руководство, анализ, входные данные, выходные данные

Редактор *Т.А. Леонова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.А. Панкратовой*

Сдано в набор 26.02.2014. Подписано в печать 25.03.2014. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,73. Тираж 128 экз. Зак. 543.

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

gost.e-ecolog.ru