

ГОСТ Р 55272-2012

Группа Т59

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации по структуре и составу элементов

Organization management systems. Guidelines for structure and composition of elements

ОКС 03.120.10

ОКСТУ 0025

Дата введения 2013-06-01

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены [Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании"](#), а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - [ГОСТ Р 1.0-2004](#)* "Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения"

* На территории Российской Федерации документ не действует. Действует [ГОСТ Р 1.0-2012](#). - Примечание изготовителя базы данных.

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. N 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

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.

* Доступ к международным и зарубежным документам, упомянутым здесь и далее по тексту, можно получить, перейдя по ссылке на сайт <http://shop.cntd.ru>. - Примечание изготовителя базы данных.

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.

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

* С 1 января 2013 г. [ГОСТ ISO 9000-2011](#) вводится в действие взамен [ГОСТ Р ИСО 9000-2008](#).

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;
- 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



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

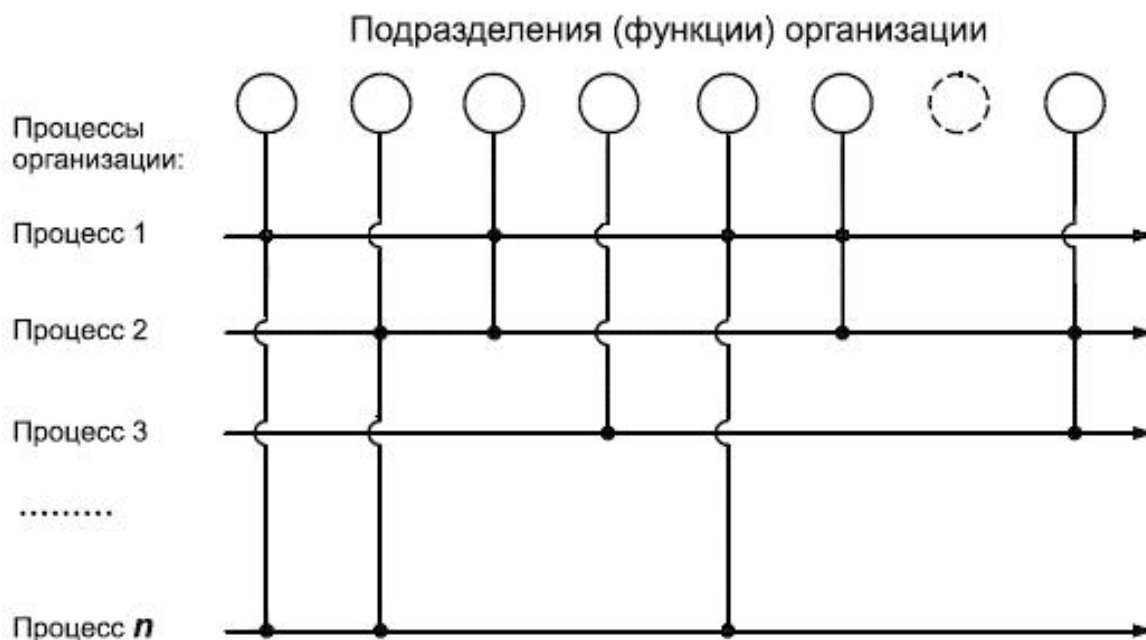


Рисунок 2 - Участие подразделений организации в процессах системы менеджмента

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

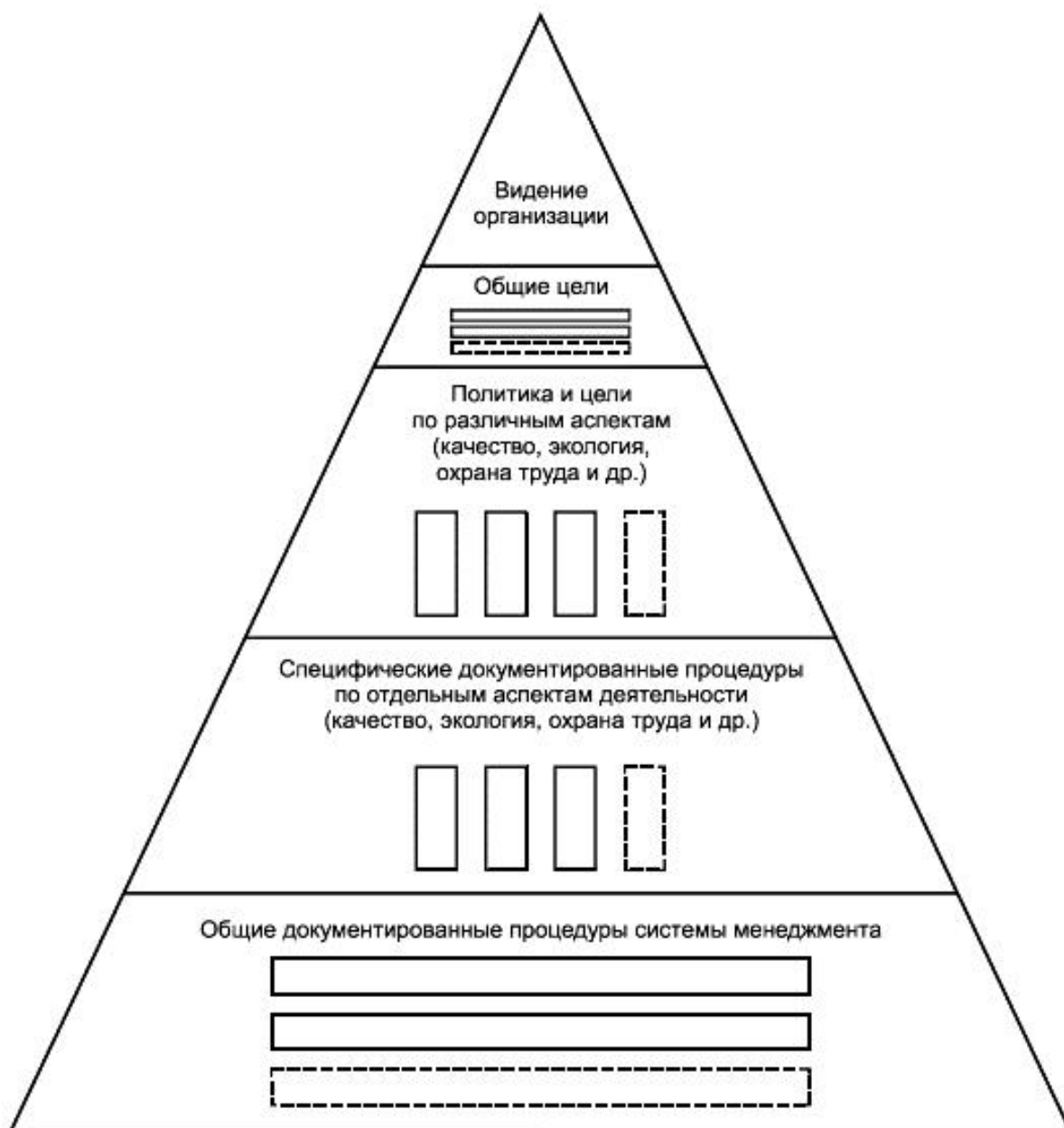


Рисунок 3 - Иерархия документов системы менеджмента

Электронный текст документа
подготовлен ЗАО "Кодекс" и сверен по:
официальное издание
М.: Стандартинформ, 2014