

Румянцев Игорь Леонидович, эксперт ООО «МОНОЛИТ-Серт»,
Сибирёв Сергей Иванович, заместитель директора по качеству ООО «РИВАС»,
Валук Ксения Романовна, менеджер СМК ООО «РИВАС»

**Методические рекомендации по определению потребностей и ожиданий
заинтересованных сторон**

**МОСКВА, САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
2023**

Терминология:

ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА - Лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних. Пример: Потребители, владельцы, работники в организации, поставщики, банкиры, регулирующие органы, союзы, партнеры или сообщество, которое может включать конкурентов или группы противодействия.

МОНИТОРИНГ: Определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия. Мониторинг – это определение статуса. Применительно к факторам, их статус может быть благоприятным, нейтральным или неблагоприятным

Определение и анализ требований и ожиданий заинтересованных сторон, и оценка степени их влияния на результативность системы менеджмента качества (далее – СМК) проводится, как правило, при:

- проведении SWOT-анализа и разработки стратегической цели организации, политики в области качества, а также цели на среднесрочную перспективу и на год;
- подготовке данных для проведения анализа функционирования СМК со стороны руководства;
- оценке рисков и планировании мероприятий по их снижению.

Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 организация должна проводить анализ требований заинтересованных сторон и оценивать степень их влияния на результативность СМК.

Процедуру анализа и оценки требований заинтересованных сторон рекомендуется определить в «Руководстве по качеству» или в стандарте организации. Целью процедуры является определение области применения СМК и содействие устойчивому успеху организации за счет определения и мониторинга потребностей и ожиданий тех заинтересованных сторон, которые существенным образом влияют на достижение целей организации.

Процедура может включать следующие действия:

- определение и идентификация заинтересованных сторон, имеющих отношение к СМК организации;
- определение требований и ожиданий вышеуказанных заинтересованных сторон, включая применимые законодательные и нормативные правовые требования;
- осуществление мониторинга и анализа информации о вышеуказанных заинтересованных сторонах, их требованиях и ожиданиях;
- взаимодействие с заинтересованными сторонами, относящихся к СМК организации;
- применение полученных результатов в деятельности организации;
- оценка процедуры согласно установленным критериям.

К заинтересованным сторонам организации можно отнести:

- потребителей и конечных пользователей;
- работников организации;
- владельцев (акционеров) или инвесторов (имеющих конкретный интерес в организации);
- поставщиков и партнеров;
- общество в виде различных объединений и государственных структур, на которые организация или ее продукция оказывают воздействие.

Организации необходимо определить:

- потребности и ожидания потребителей и конечных пользователей, потребности и ожидания своих работников в признании их деятельности и удовлетворенности работой;
- финансовые и другие результаты, отвечающие установленным потребностям и ожиданиям владельцев и инвесторов;
- потенциальные выгоды для организации от установления партнерства с поставщиками с целью создания ценности для обеих сторон.
- при рассмотрении своих отношений с обществом организации следует демонстрировать свою ответственность в области здоровья и безопасности; учитывать воздействие на окружающую среду, включая сохранение энергии и природных ресурсов; идентифицировать применимые законодательные и другие обязательные требования; идентифицировать текущее и потенциальное воздействие своей продукции, процессов и деятельности на общество в целом и местное сообщество в частности.

На основе анализа и оценки требований заинтересованных сторон оформляется «Перечень требований заинтересованных сторон», оказывающих положительное или отрицательное влияние на создание качественной продукции. Пример «Перечня требований, заинтересованных» сторон приведен в Приложении 1.

Разработанные документы СМК:

- СТО «Среда организации» (раздел «Руководства по качеству»).

Документированная информация СМК:

- Перечень требований заинтересованных сторон.

**Пример перечня требований заинтересованных сторон
(рекомендуемое)**

1. Заказчики организации заинтересованы в:
 - качестве продукции организации;
 - соблюдении сроков поставки продукции организации;
 - обеспечении соответствия требованиям, определенными заказчиками и документами по стандартизации;
 - выполнении организацией гарантийных обязательств.
2. Поставщики организации заинтересованы в:
 - своевременном финансировании контрактных обязательств;
 - качестве и сроках поставки ЭКБ;
 - выполнении гарантийных обязательств по надежности ЭКБ.
3. Руководство организации и акционеры заинтересованы в:
 - обеспечении соответствия выполняемых работ требованиям заказчиков, стандартов, технических заданий (далее – ТЗ) и (или) технических условий (далее – ТУ), договоров;
 - финансовой стабильности организации;
 - наличии квалифицированного персонала, инфраструктуры и условий труда;
 - применении новых и перспективных технологий и создания новой перспективной продукции;
 - завоевании новых сегментов рынка путем;
 - постоянном совершенствовании СМК;
 - построении взаимовыгодных отношений с заказчиками и поставщиками.
4. Персонал организации заинтересован в:
 - повышении квалификации и компетентности;
 - улучшении производственной среды и инфраструктуры;
 - обеспечении занятости;
 - обеспечении условий труда;
 - нематериальных и денежных вознаграждениях.
5. Общество заинтересовано в соблюдении законодательства, норм авторского права и нормативных правовых актов, связанных с защитой государственной тайны.