

УТВЕРЖДЕНО
Общим Собранием членов НА «РКИ»
Протокол № 26 от «15» декабря 2015 г.

СТАНДАРТ
Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний
«Регулирование качества инфокоммуникаций»

Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций

Москва, 2015

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН ООО «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс»
(ООО «НИИ «Интерэкомс»)
2. ПРЕДСТАВЛЕН НА УТВЕРЖДЕНИЕ Советом Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций»
(НА «РКИ»)
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Решением Общего собрания членов НА «РКИ» Протокол № 26 от «15» декабря 2015г.
4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Содержание

Введение.....	1
1. Область применения.....	1
2. Термины и определения.....	1
3. Общие положения.....	1
4. Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций.....	3
5. Заключительные положения.....	4

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий стандарт «Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций» (далее Стандарт) разработан в целях формирования пула организаций-лидеров инфокоммуникационного рынка для создания конкурентоспособной и эффективной экономики России, а также во исполнение Устава Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» (далее - Ассоциация) и направлен на реализацию целей организации в улучшении ее деятельности и в стремлении стать лидером на инфокоммуникационном рынке.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт является локальным нормативным правовым актом, содержащим требования к организациям при принятии важного стратегического решения – быть лидером на рынке инфокоммуникаций.

1.2. Настоящий Стандарт может применяться любой организацией, работающей на инфокоммуникационном рынке или предоставляющей продукцию (товары, работы, услуги) для обеспечения деятельности инфокоммуникационного рынка.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Организация – лидер инфокоммуникаций – организация, работающая на инфокоммуникационном рынке или поставляющая продукцию для обеспечения деятельности инфокоммуникационного рынка, цели, принципы и деятельность которой соответствуют требованиям настоящего Стандарта.

2.2. Локальный нормативный правовой акт – регламентирующий документ, принимаемый организацией, содержащий нормы, регулирующие отношения и деятельность организации в порядке, установленном ее уставом.

2.3. Информационная открытость деятельности организации – это организационно-правовой режим деятельности организации, обеспечивающий любому лицу, заинтересованному в деятельности организации, возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведения) о структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Настоящий Стандарт устанавливает следующие основные положения деятельности организации:

- для обеспечения успешной деятельности в изменяющихся условиях организация должна провозгласить в принятом стратегическом решении о намерении быть лидером инфокоммуникаций;
- основные принципы лидера инфокоммуникаций:
 - проводить оценку установленных требований к своей продукции и удовлетворенности потребителей качеством своей продукции, услуг;
 - непрерывно улучшать взаимодействие с заинтересованными сторонами;
 - успешно управлять процессами;
 - выявлять область наибольшей неопределенности;
 - совершенствовать ресурсы и их применение при достижении поставленных целей;
 - обеспечивать информационную открытость своей деятельности;

- обеспечивать безопасность деятельности организации для потребителя, общества, окружающей среды;
- осуществлять внутренний и внешний аудит организации деятельности.

3.2. Реализация основных принципов организации-лидера инфокоммуникаций должна быть направлена на обеспечение следующих преимуществ:

- обеспечить успешную деятельность организации;
- соответствовать изменяющимся условиям;
- непрерывно повышать возможности организации;
- демонстрировать достигнутые результаты и потенциальные возможности.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ – ЛИДЕРУ ИНФОКОММУНИКАЦИЙ

4.1. Настоящий Стандарт определяет следующие задачи организации для достижения поставленной цели – быть лидером на рынке инфокоммуникаций и улучшить деятельность организации в целом:

- демонстрировать достигнутые результаты, имеющиеся и потенциальные возможности,
- осуществлять деятельность в интересах потребителя и заинтересованных сторон.

4.2. При осуществлении оценки установленных требований к качеству продукции (товаров, работ, услуг) и удовлетворенности потребителей организация должна:

- 4.2.1. определять стратегические цели,
- 4.2.2. анализировать внешние и внутренние факторы для достижения стратегических целей,
- 4.2.3. устанавливать требования к продукции (услугам),
- 4.2.4. определять удовлетворенность продукцией (услугами) и сервисом потребителя,
- 4.2.5. оценивать установленные требования к продукции (товарам, работам, услугам) и сервису.

4.3. Для непрерывного улучшения взаимодействия с заинтересованными сторонами организация должна:

- 4.3.1. знать заинтересованные стороны и свои обязательства в выполнении ее работы,
- 4.3.2. установить требования заинтересованных сторон и определять политику достижения этих требований,
- 4.3.3. анализировать, насколько требования заинтересованных сторон совпадают с деятельностью организации,
- 4.3.4. налаживать коммуникативные каналы для взаимодействия с заинтересованными сторонами,
- 4.3.5. знать факторы, влияющие на взаимодействие с заинтересованными сторонами.

4.4. Для успешного управления процессами организация должна:

- 4.4.1. знать основные и вспомогательные процессы,
- 4.4.2. определять последовательность их взаимодействия,
- 4.4.3. определять критерии, параметры и методы их оценки для получения гарантированного результата,
- 4.4.4. определять необходимые ресурсы для осуществления деятельности,
- 4.4.5. распределять ответственность и полномочия персонала для осуществления деятельности по достижению поставленных целей.

4.5. Для выявления области наибольшей неопределенности организация должна:

- 4.5.1. выявлять внешние и внутренние факторы, не позволяющие достигнуть поставленные стратегические цели,
- 4.5.2. разрабатывать требования, позволяющие избежать неопределенности,
- 4.5.3. определить процессы для устранения неопределенности,
- 4.5.4. анализировать информацию от внешних и внутренних факторах, условиях, влияющих на неопределенность достижения результата,
- 4.5.5. оценивать результативность своих действий по устранению рисков,
- 4.5.6. определять и оценивать необходимую компетентность сотрудников для устранения рисков.

4.6. Для совершенствования ресурсов и их применения организация должна:

- 4.6.1. оценивать применяемые ресурсы,
- 4.6.2. определять и актуализировать базу знаний, необходимую для достижения стратегических целей,
- 4.6.3. определять необходимую компетентность сотрудников и оценивать их соответствия,
- 4.6.4. прослеживать изменения ресурсной обеспеченности.

4.7. Для обеспечения информационной открытости организация должна:

- 4.7.1. установить потребительские свойства продукции (товаров, работ, услуг) и сервиса;
- 4.7.2. определять стандарты и нормативы, которым должны соответствовать продукция (услуги) и сервис;
- 4.7.3. осуществлять мониторинг качества производимой продукции (товаров, работ, услуг), сервиса;
- 4.7.4. оценивать удовлетворенность потребителей (заказчиков);
- 4.7.5. предоставлять широкий доступ к информации о качестве производимой продукции (услуг), сервисах заинтересованным сторонам, потребителям.

4.8. Для обеспечения безопасности деятельности организации организация должна:

- 4.8.1. устанавливать требования безопасности,
- 4.8.2. определять ответственных и требования к их компетентности,
- 4.8.3. устанавливать факторы, влияющие на безопасность,
- 4.8.4. определять процессы обеспечения безопасности,
- 4.8.5. проводить анализ соответствия деятельности установленным требованиям безопасности.

4.9. Для осуществления внутреннего и внешнего аудита организация должна:

- 4.9.1. оценивать достижение стратегических целей;
- 4.9.2. проводить внутренний (внешний) аудит и устанавливать требования к организации внутреннего (внешнего) аудита;
- 4.9.3. разрабатывать, реализовывать программы внутреннего (внешнего) аудита;
- 4.9.4. гарантировать объективность и результативность процесса аудита;
- 4.9.5. высшее руководство анализирует результаты внутреннего и внешнего аудита, проводит корректирующие мероприятия.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с момента его утверждения Советом Ассоциации.
- 5.2. Все изменения и дополнения к настоящему Стандарту действительны с момента его утверждения Советом Ассоциации.

Ключевые слова: инфокоммуникации, лидер, требования, продукция, услуги,
деятельность

Руководитель организации – разработчика

ООО «НИИ «Интерэкомс»

Генеральный директор
должность


личная подпись

Ю.И.Мхитарян
инициалы, фамилия

Руководитель разработки

Генеральный директор
должность


личная подпись

Ю.И.Мхитарян
инициалы, фамилия

Исполнители

Зам.генерального директора
по научной работе
должность


личная подпись

Л.К. Стегниенко
инициалы, фамилия

Зам.генерального директора
должность


личная подпись

Н.Н. Каменева
инициалы, фамилия