

Утверждено
решением Совета Директоров
ПАО «Россети Центр» 15.09.2025
(Протокол от 15.09.2025 № 35/25)

ПОЛИТИКА
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
ПАО «РОССЕТИ ЦЕНТР»

П ЦА БП 3/СД-01

г. Москва

Сведения о документе

1	Ответственный за разработку и актуализацию	Руководитель подразделения по управлению качеством (подразделения, ответственного за организацию функционирования Системы)
2	Версия	№ 7 № 6 – утверждена решением Советом директоров Общества от 30.11.2023 (протокол от 01.12.2023 № 53/23) № 5 – утверждена приказом от 01.02.2023 г. № 53-ЦА № 4 – утверждена приказом от 19.02.2018 г. № 75-ЦА; № 3 – утверждена приказом от 27.06.2013 г. № 259-ЦА; № 2 – утверждена приказом от 12.04.2011 г. № 95-ЦА; № 1 – утверждена приказом от 02.06.2008 г. № 137
3	Периодическая проверка	Производится раз в год, по итогу внутренних аудитов бизнес-процессов или на основании решений организационно-распорядительных документов: руководителем подразделения по управлению качеством (подразделения, ответственного за организацию функционирования Системы)
4	Срок действия с момента последнего утверждения	5 лет
5	Размещение и хранение	Электронная версия – в системе электронного документооборота на базе программного обеспечения СЭДО, Библиотеке внутренних нормативных документов, в бумажном виде – в Департаменте управления делами ПАО «Россети Центр»
6	Участники процедуры/процесса	п. 1.5 настоящей Политики
7	Способ ознакомления	Задача в системе электронного документооборота на базе программного обеспечения СЭДО
8	Дополнительные сведения	–

Содержание

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	5
3. Термины и определения.....	6
4. Цели, задачи и принципы Системы	8
5. Функции основных участников Системы	10
6. Общие требования	12
7. Основные требования к информационному обеспечению данных о качестве	15
8. Контроль достижения целей в области качества	16
9. Порядок утверждения и внесения изменений в Политику	17
Приложение № 1. Лист регистрации изменений и дополнений	18

1. Область применения

1.1. Политика в области качества ПАО «Россети Центр» (далее – Политика) разработана в целях определения основных принципов организации и функционирования системы управления качеством услуг (далее – Система), формирования единых подходов к построению Системы в ПАО «Россети Центр» (далее – Общество).

1.2. Политика определяет:

- цели, задачи и принципы Системы;
- функции основных участников Системы;
- общие требования;
- основные требования к информационному обеспечению данных о качестве;
- контроль достижения целей в области качества;
- порядок утверждения и внесения изменений в Политику.

1.3. Целью Политики является обеспечение внедрения и поддержания функционирования Системы, соответствующей стандартам деятельности в области качества, а также требованиям регуляторов.

1.4. Политика разработана в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, рекомендациями международных, национальных стандартов в области менеджмента качества локальными нормативными актами Общества.

1.5. Политика распространяется на всех участников Системы, указанных в разделе 5, и обязательна к применению всеми структурными подразделениями и филиалами Общества. Деятельность по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, внедрение и поддержание функционирования Системы осуществляется на основе единых общегрупповых принципов и подходов, изложенных в настоящей Политике.

1.6. Политика является основой для разработки отдельных методологических и организационно-распорядительных документов, регламентирующих прикладные аспекты организации и функционирования Системы на всех уровнях управления Общества и описывающих методики и инструменты в области менеджмента качества.

1.7. Перечень объектов управления Системы определяется в соответствии с Моделью бизнес-процессов, утверждаемой организационно-распорядительным документом Общества.

П ЦА БП 3/СД-01	Политика в области качества ПАО «Россети Центр»	стр.: 4	всего стр.: 18
Редакция № 1		Дата печати: 16.09.2025	

2. Нормативные ссылки

Нормативные документы, регламентирующие вопросы технического регулирования и обеспечения качества услуг Общества:

2.1. Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике».

2.2. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

2.3. Федеральный закон от 31.12.2014 № 488-ФЗ «О промышленной политике в Российской Федерации».

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 328 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие промышленности и повышение ее конкурентоспособности».

2.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии».

2.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам коммерческого оператора оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям».

2.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии».

2.8. Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 15.04.2014 № 186.

2.9. Методические указания по формированию положения о системе управления качеством, одобренные поручением Правительства Российской Федерации от 24.06.2015 № ИШ-П13-4148.

2.10. Требования к качеству электрической энергии, в том числе распределению обязанностей по его обеспечению между субъектами электроэнергетики и потребителями электрической энергии, утвержденные приказом Минэнерго России от 28.08.2023 № 690.

П ЦА БП 3/СД-01 Редакция № 1	Политика в области качества ПАО «Россети Центр»	стр.: 5	всего стр.: 18 Дата печати: 16.09.2025
---------------------------------	--	---------	---

2.11. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», утвержденный приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1390-ст.

2.12. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования», утвержденный приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1391-ст.

2.13. ГОСТ Р ИСО 10013-2024 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководство по документированной информации», утвержденный приказом Росстандарта от 17.06.2024 № 815-ст.

2.14. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента», утвержденный приказом Росстандарта от 21.04.2021 № 261-ст.

2.15. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации», утвержденный приказом Росстандарта от 20.08.2019 № 514-ст.

2.16. ГОСТ Р ИСО 31000-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент риска. Принципы и руководство», утвержденный приказом Росстандарта от 10.12.2019 № 1379-ст.

2.17. ГОСТ Р 54536-2011 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Межотраслевые требования», утвержденный приказом Росстандарта от 28.11.2011 № 615-ст.

2.18. ГОСТ 32144-2013 «Межгосударственный стандарт. Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения», введенный в действие приказом Росстандарта от 22.07.2013 № 400-ст.

Примечание: в случае внесения изменений в нормативные документы, перечисленные выше, используются действующие версии документов.

3. Термины и определения

В Политике используются следующие основные термины и определения:

№ пп.	Термин	Определение
1	Группа компаний «Россети» (компании группы «Россети»)	ПАО «Россети» и его электросетевые дочерние общества
2	Качество услуги	Степень соответствия оказываемых услуг установленным требованиям

П ЦА БП 3/СД-01 Редакция № 1	Политика в области качества ПАО «Россети Центр»	стр.: 6	всего стр.: 18
		Дата печати: 16.09.2025	

№ пп.	Термин	Определение
3	Общество	ПАО «Россети Центр»
4	Объекты управления Системы	Процессы по передаче и распределению электрической энергии потребителям и технологическому присоединению к электрическим сетям, а также иная деятельность (взаимосвязанные процессы) в области качества
5	Паспорт услуги (процесса)	Документ, содержащий систематизированную в хронологическом порядке информацию об этапах и о сроках оказываемой потребителям услуги (осуществляемого процесса), порядок определения стоимости (если законодательством Российской Федерации предусмотрено взимание платы за исполнение услуги (процесса)), а также описание результата с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих оказание соответствующей услуги (осуществление процесса)
6	Процесс (бизнес-процесс)	Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата
7	Система управления качеством (Система, Система менеджмента качества)	Часть системы менеджмента применительно к качеству; Система направлена на обеспечение достижения требуемого качества оказываемых Обществом услуг (в соответствии с требованиями нормативных документов, потребностями и ожиданиями потребителей) с целью удовлетворения потребителей и всех заинтересованных сторон
8	Субъекты (участники) Системы	Совет директоров, Уполномоченный Комитет Совета директоров, исполнительные органы (Правление, Генеральный директор), владельцы бизнес-процессов, руководители и работники структурных подразделений, подразделение по управлению качеством (подразделение, ответственное за организацию функционирования Системы)
9	Управление качеством	Процесс, осуществляемый Советом директоров, исполнительными органами, руководителями и работниками структурных подразделений, воздействующими на процесс оказания услуг

№ пп.	Термин	Определение
		потребителям, включающий в себя планирование и контроль качества услуг, коммуникации, разработку и внедрение мероприятий, и принятие решений для обеспечения качества услуг

4. Цели, задачи и принципы Системы

4.1. Система является составляющей общей системы управления Общества, предназначена для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг в соответствии с требованиями нормативных документов, потребностями и ожиданиями потребителей и удовлетворения всех заинтересованных сторон, включая работников, акционеров, инвесторов и партнеров.

4.2. Целью Системы является содействие Обществу в достижении стоящих перед группой компаний «Россети» стратегических целей, включая обеспечение надежного, качественного и доступного электроснабжения потребителей.

4.3. Задачами Системы являются:

- формирование и внедрение Системы в обеспечение гарантии надежности, безопасности и качества услуг;
- создание автоматизированной информационной системы поддержки управления, обеспечения и контроля качества услуг в качестве технологической среды реализации деятельности по управлению, обеспечению и контролю качества;
- создание единого нормативного, правового и методологического обеспечения деятельности по управлению, обеспечению и контролю качества;
- формирование системы требований к управлению качеством, технических требований к услугам с применением дифференцированного подхода и продуктового принципа;
- организация инфраструктуры и репозитория нормативных и технических документов для реализации процессов управления, обеспечения и контроля качества услуг;
- создание корпоративной многоуровневой системы сбора данных, контроля, мониторинга и анализа качества, в том числе системы оценки соответствия, на основе лучших мировых практик и современных информационных технологий для своевременной выработки рекомендаций и управленческих решений;
- развитие процессов управления качеством методом встраивания данных процессов в производственные процессы участников Системы с использованием передовых практик;

– совершенствование системы подготовки и повышения квалификации специалистов в области технического регулирования, управления, обеспечения и контроля качества и формирование комплексной компетентности в сфере технического регулирования, управления качеством, метрологического обеспечения под задачи наращивания производственного им квалификационного потенциала Общества;

– реализация мероприятий по обеспечению и контролю качества оказываемых услуг и мероприятий, необходимых для непрерывного совершенствования и развития Системы;

– осуществление системной гармонизации нормативной среды и практик управления и обеспечения качества, применяемых в Обществе, с международными стандартами, передовыми практиками и методами менеджмента, а также с международными и государственными системами.

4.4. Цели и задачи Системы могут изменяться по мере развития и совершенствования процесса управления качеством.

4.5. Общество считает главным приоритетом своей деятельности постоянное улучшение качества оказываемых услуг. Приоритеты и обязательства в области качества, декларируемые Обществом, содержатся в отдельном документе – заявлении высшего руководства Общества, утверждаемом организационно-распорядительным документом Общества.

4.6. Развитие и функционирование Системы осуществляется в Обществе на основе единых принципов, которые принимаются и соблюдаются органами управления и работниками на всех уровнях управления.

4.6.1. Принцип «Качество – элемент безопасности». Общество, оказывая услуги потребителям, должно гарантировать безопасность в отношении оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла.

4.6.2. Принцип «Ориентация на потребителя». Участники Системы, указанные в разделе 5 настоящей Политики, ориентированы на потребителя в части понимания текущих и будущих потребностей, выполнение требований потребителей, оказываемых Обществом услуг.

4.6.3. Принцип «Лидерство руководства». Руководство Общества должно создать условия, необходимые для успешной реализации всех целей, задач и принципов Системы.

4.6.4. Принцип «Вовлечение работников». Работники всех уровней составляют основу Общества, и их полное вовлечение в создание ценности дает возможность Обществу эффективно использовать их способности.

4.6.5. Принцип «Процессный подход». Результаты деятельности достигаются эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как

процессом. Оказание услуг и управление рассматриваются как совокупность взаимосвязанных процессов. Информация о применении в Обществе процессного подхода раскрыта в разделах 6.7 – 6.9 настоящей Политики.

4.6.6. Принцип «Системный подход к управлению». Выявление, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой способствует результативности и эффективности достижения Обществом поставленных целей.

4.6.7. Принцип «Постоянное улучшение». Общество стремится к постоянному улучшению деятельности, предпринимая действия для улучшения характеристик услуг и/или для улучшения показателей результативности и эффективности процессов, используемых при оказании услуг.

4.6.8. Принцип «Принятие решений с учетом рисков». Управленческие решения должны приниматься на основе анализа и систематизации фактических данных, с учетом информации о рисках для исключения принятия необоснованных решений при управлении Обществом и обеспечении качества оказываемых услуг.

4.6.9. Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками». Общество и его поставщики взаимозависимы, и их взаимовыгодные отношения повышают способность как тех, так и других создавать ценность организации.

5. Функции основных участников Системы

5.1. Участниками Системы в Обществе являются:

- Совет директоров;
- Уполномоченный Комитет Совета директоров (при наличии);
- исполнительные органы (Правление, Генеральный директор);
- владельцы бизнес-процессов;
- руководители и работники структурных подразделений;
- подразделение по управлению качеством (подразделение, ответственное за организацию функционирования Системы).

5.2. Распределение обязанностей между участниками Системы устанавливается следующим образом:

5.2.1. Совет директоров:

- утверждает внутренние документы, определяющие политику в области качества;
- рассматривает на ежегодной основе результаты функционирования Системы в рамках рассмотрения отчетов исполнительных органов.

5.2.2. Уполномоченный Комитет Совета директоров осуществляет предварительное рассмотрение вопросов функционирования Системы перед их

П ЦА БП 3/СД-01 Редакция № 1	Политика в области качества ПАО «Россети Центр»	стр.: 10	всего стр.: 18
		Дата печати: 16.09.2025	

вынесением на рассмотрение Совета директоров. Задачи уполномоченного Комитета Совета директоров определяются Положением об уполномоченном Комитете, утверждаемым Советом директоров.

5.2.3. Исполнительные органы Общества организуют функционирование и совершенствование Системы, а также на ежегодной основе отчитываются перед Советом директоров о результатах функционирования Системы.

5.2.4. Владельцы бизнес-процессов, назначаемые в соответствии с организационно-распорядительным документом Общества:

- обеспечивают разработку и (или) внесение изменений во внутренние документы, внедрение и поддержание в рабочем состоянии Системы в рамках процессов, являющихся Объектами управления Системы;

- формируют отчеты о результатах достижения целей в области качества оказываемых услуг и удовлетворенности потребителей, а также иных заинтересованных сторон;

- оказывают содействие распространению понимания требований потребителей в Обществе;

- поддерживают связи с третьими лицами по вопросам, касающимся Системы.

5.2.5. Заместители Генерального директора и руководители подразделений прямого подчинения Генеральному директору определяют, внедряют, выполняют в соответствии с установленными требованиями и улучшают с точки зрения результативности и эффективности процессы, охватываемые Системой, по закрепленным за ними направлениям деятельности.

Функции, ответственность и полномочия заместителей Генерального директора по направлениям и руководителей подразделений прямого подчинения Генеральному директору в рамках Системы определяются в организационно-распорядительных документах Общества.

Функции, ответственность и полномочия руководителей и работников структурных подразделений Общества определяются в положениях о подразделениях, должностных инструкциях и иных организационно-распорядительных документах Общества.

5.2.6. Подразделение по управлению качеством (подразделение, ответственное за организацию функционирования Системы) обеспечивает разработку документов и (или) внесение изменений во внутренние документы Общества, регламентирующие деятельность Общества по управлению качеством, выполняет подготовку отчетов о результатах функционирования Системы и возможностях для ее улучшения.

6. Общие требования

6.1. Основными видами деятельности Общества являются оказание услуг по передаче и распределению электрической энергии и технологическому присоединению объектов потребителей к электрическим сетям.

Требования к оказываемым услугам по передаче электрической энергии и по технологическому присоединению объектов потребителей к электрическим сетям определены Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг и Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861.

6.2. Качество обслуживания потребителей услуг Общества регламентировано и обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации в области электроэнергетики и нормативными правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности, и заключается:

- в обеспечении публичности договорных отношений с потребителями услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- в обеспечении недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии, предусматривающего обеспечение равных условий предоставления указанных услуг всем потребителям услуги;
- в обязанности осуществлять комплекс организационно и технологически связанных действий, обеспечивающих технологическое присоединение и передачу электрической энергии потребителям услуг через технические устройства электрических сетей;
- в обеспечении рассмотрения и исполнения заявок на технологическое присоединение объектов потребителей в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

6.3. Для предоставления услуг и взаимодействия с потребителями услуг в электронной форме, в том числе обеспечения возможности осуществлять взаимодействие в рамках процедуры технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям с использованием Федеральной государственной информационной системы (ФГИС) «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», действует Портал электросетевых услуг (портал-тп.рф). Также на официальном интернет-сайте Общества действует раздел «Потребителям».

Электронные формы взаимодействия с потребителями Общества направлены на:

- повышение прозрачности деятельности по вопросам оказания услуг по передаче электрической энергии и осуществления технологического присоединения;
- обеспечение информированности клиентов об основных требованиях в вопросах заключения и исполнения договоров оказания услуг по передаче электроэнергии и договоров об осуществлении технологического присоединения, актуальных изменениях в законодательстве Российской Федерации в вопросах оказания услуг по передаче электрической энергии и осуществления технологического присоединения, принятых регулируемыми органами тарифных решениях;
- обеспечение оперативного доступа потребителей услуг к информации об оказываемых услугах и обслуживании потребителей;
- обеспечение возможности подать заявку на технологическое присоединение, заключить договор об осуществлении технологического присоединения онлайн, без визитов в офис сетевой организации.

Информация о порядке и сроках реализации оказываемых услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению объектов потребителей к электрическим сетям указана в Паспортах услуг (процессов), размещенных на Портале электросетевых услуг (портал-тп.рф) и в разделе «Потребителям» на официальном интернет-сайте Общества.

6.4. На официальном интернет-сайте Общества, а также Портале электросетевых услуг (портал-тп.рф) размещается информация в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии.

6.5. Для обеспечения стабильности качества оказываемых услуг в интересах потребителей, акционеров и работников Общества Система должна быть разработана, документирована, внедрена и поддерживаться в рабочем состоянии, а также постоянно совершенствоваться в соответствии с требованиями стандартов в области менеджмента качества.

6.6. Внедрение, поддержание и развитие Системы производится посредством осуществления следующей деятельности:

- разработки внутренних документов, определяющих политику в области качества;
- определения и документирования процессов деятельности Общества, последовательности их выполнения и взаимодействия между ними;
- определения требований к необходимым ресурсам, включая компетентность работников, инфраструктуру и производственную среду;

П ЦА БП 3/СД-01 Редакция № 1	Политика в области качества ПАО «Россети Центр»	стр.: 13	всего стр.: 18
		Дата печати: 16.09.2025	

- распределения ответственности и полномочий между работниками Общества;
- разработки и эффективного применения, необходимых документально оформленных стандартов Общества, процедур, инструкций, регламентов, и других документов, описывающих и устанавливающих требования к управлению процессами, критерии и методы контроля выполнения процессов, действующих в Обществе;
- пересмотра действующих документов в области качества с целью их улучшения;
- проведения внутренних проверок Системы;
- управления записями по качеству, создающими основу для подтверждения соответствия, анализа, оценки и принятия решений;
- мониторинга и периодического анализа процессов на основе результатов контроля, соответствующих проверок и измерений;
- внедрения мероприятий по улучшению процессов, разрабатываемых на основе анализа процессов;
- подготовки и обучения работников Общества, в том числе по вопросам управления качеством.

6.7. В Обществе применяется процессный подход к управлению организацией. Управление процессами и Системой как единым целым осуществляется на основе цикла PDCA («Планируй-Делай-Проверяй-Действуй») и риск-ориентированного подхода. Основной целью процессного управления является реализация подхода к управлению деятельностью в виде совокупности скоординированных процессов, ориентированных на достижение результатов, обеспечивающих реализацию в Обществе стратегических целей группы компаний «Россети».

6.8. Ответственность за общее управление процессами, необходимыми для Системы, получение результата процесса и управление ресурсами, необходимыми для выполнения процесса, несут владельцы бизнес-процессов, а также руководители структурных подразделений в рамках закрепленных зон ответственности и полномочий.

6.9. Процессы (объекты управления Системы) должны быть документированы и регламентированы в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации и нормативными документами Общества. Для процессов Системы должны быть установлены цели и критерии оценки результативности и эффективности.

6.10. Для выполнения планов и достижения целей Общества в области качества процессы должны обеспечиваться всеми необходимыми ресурсами. В ходе реализации планов и достижения целей Общества в области качества должен

осуществляться мониторинг и измерения по установленным критериям.

6.11. Требования к документации.

В Обществе поддерживается иерархическая трехуровневая структура документации по уровням принятия решений:

ДОКУМЕНТЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УРОВНЯ	ДОКУМЕНТЫ ОПЕРАЦИОННОГО УРОВНЯ	
I УРОВЕНЬ	II УРОВЕНЬ	III УРОВЕНЬ
<i>Определяют общие принципы организации и функционирования по направлениям деятельности, устанавливаются решениями Совета директоров</i>	<i>Описывают взаимосвязанные процессы и деятельность, необходимые для Общества</i>	<i>Детально описывают конкретные действия отдельных работников</i>

Регламентация и методологическое сопровождение Системы осуществляется в Обществе посредством разработки и утверждения:

- перечня процессов Системы и описания их взаимодействия;
- настоящей Политики и политик по направлениям деятельности;
- регламентирующих и методических документов, определяющих требования к порядку выполнения процессов, а также цели и критерии оценки результативности и эффективности таких процессов и методы контроля выполнения процессов.

7. Основные требования к информационному обеспечению данных о качестве

7.1. В Обществе осуществляется информационная поддержка Системы на всех уровнях управления.

7.2. Информационная система должна обеспечивать выполнение следующих требований:

- надежность хранения данных;
- резервное копирование информации;
- доступность данных на объектах мониторинга посредством сети Интернет;
- гибкость в настройке правил анализа данных;
- возможность расширения показателей качества оказания услуг;
- возможность получения данных из существующих информационных систем;
- возможность контроля внесения информации в систему;
- возможность добавления в систему процессов для мониторинга с поддержкой взаимосвязи с уже реализованными процессами;
- возможность масштабирования информационной системы на другие структурные подразделения Общества;

- наглядность представления анализируемых показателей качества услуг;
- надежная система защиты информации от несанкционированного просмотра/копирования;
- возможность интеграции с существующими системами автоматизации проектирования, системами закупок, системами документооборота, справочниками и каталогами;
- поддержка процесса принятия управленческих решений.

7.3. Автоматизация процессов обеспечивает создание системы, в которой поддерживается процесс сбора исходных документов, занесение их атрибутов, дальнейшую обработку информации с целью расчетов показателей качества оказываемых услуг и принятие управленческих решений.

8. Контроль достижения целей в области качества

8.1. В Обществе должны быть установлены показатели результативности и эффективности процесса, являющегося объектом управления Системы, предназначенные для мониторинга и измерения процессов и услуг. Данные показатели, периодичность и порядок их определения, критерии оценки, а также ответственные за их расчет и оценку, должны быть установлены и документированы.

8.2. В Обществе должны быть разработаны и утверждены внутренние документы по регламентации процессов и услуг, в которых должны быть указаны методы управления, планирования, мониторинга и измерения показателей процессов и услуг, являющихся объектами управления Системы.

8.3. Результативное и эффективное функционирование и управление процессами Системы обеспечивается посредством:

- установления показателей результативности и эффективности процесса;
- разработки необходимых процедур, регламентирующих порядок осуществления действий в рамках процесса;
- обеспечения ресурсами, необходимыми для функционирования процесса и осуществления мероприятий по улучшению процесса;
- организации процедур по управлению рисками процесса;
- достижения запланированных результатов процесса;
- измерения и мониторинга в ходе функционирования процесса;
- обеспечения корректирующих и предупреждающих действий в случае появления или потенциальной угрозы появления несоответствий в ходе функционирования процесса;
- постоянного улучшения процесса;

- разработки направлений, целей и мероприятий по улучшению показателей процесса;
- организации выполнения мероприятий по улучшению процесса;
- измерения и мониторинга хода выполнения мероприятий по улучшению процесса.

8.4. Контроль достижения целей в области качества осуществляется на основании регулярных отчетов (не реже одного раза в год) структурных подразделений Общества.

8.5. Мониторинг и измерения предназначены для оценки и демонстрации способности процессов и услуг, являющихся объектами управления Системы, достигать запланированных результатов. Результаты мониторинга и измерения должны содержаться в отчетах о достижении целей в области качества оказываемых услуг и удовлетворенности потребителей, а также иных заинтересованных сторон, формируемых структурными подразделениями на основании соответствующего локального нормативного акта Общества.

8.6. Результаты мониторинга и измерения процессов и услуг являются входными данными для анализа со стороны руководства и подготовки предложений по улучшению Системы.

8.7. Деятельность по мониторингу и измерению процессов и услуг должна проверяться и оцениваться при проведении внутренних проверок Системы.

8.8. В случае, если запланированные результаты не достигаются, должны разрабатываться и предприниматься необходимые корректирующие и предупреждающие действия на основании требований соответствующего локального нормативного акта Общества.

9. Порядок утверждения и внесения изменений в Политику

9.1. Политика, а также все изменения и дополнения к ней, утверждаются Советом директоров Общества.

9.2. Подготовка предложений по актуализации Политики осуществляется подразделением по управлению качеством (подразделением, ответственным за организацию функционирования Системы).

9.3. Инициаторами внесения изменений в Политику могут быть: Совет директоров, уполномоченный Комитет Совета директоров, исполнительные органы Общества.

9.4. Изменения и дополнения в Политику вносятся по мере необходимости: при изменениях законодательства Российской Федерации, при изменениях стандартов в области менеджмента качества, при дальнейшем развитии Системы, при изменении организационно-функциональной структуры, а также иных существенных условий функционирования Общества.

П ЦА БП 3/СД-01 Редакция № 1	Политика в области качества ПАО «Россети Центр»	стр.: 17	всего стр.: 18
		Дата печати: 16.09.2025	

