

Приложение № 1
к протоколу Совета директоров
ПАО «Россети Северо-Запад»
от 15.08.2025 № 529/7

УТВЕРЖДЕНА
Советом директоров
ПАО «Россети Северо-Запад»
от 15.08.2025 (протокол № 529/7)

Система менеджмента качества

**Политика в области качества
ПАО «Россети Северо-Запад»**

Содержание

1 Область применения.....	3
2 Термины и определения.....	3
3 Цели, задачи и принципы Системы.....	4
4 Нормативные ссылки.....	5
5 Функции основных участников Системы.....	6
6 Общие требования.....	7
7 Основные требования к информационному обеспечению данных о качестве.....	10
8 Контроль достижения целей в области качества.....	10
9 Порядок утверждения и внесения изменений в Политику.....	11

1 Область применения

1.1 Политика в области качества ПАО «Россети Северо-Запад» (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 Северо-Запад» (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.

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.

2 Термины и определения

2.1 В Политике используются следующие основные термины и определения:

2.1.1 *Группа компаний «Россети» (компании группы «Россети»)* – ПАО «Россети» и его электросетевые дочерние общества.

2.1.2 *Качество услуги* – степень соответствия оказываемых услуг установленным требованиям.

2.1.3 *Общество* – ПАО «Россети Северо-Запад».

2.1.4 *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.

2.1.5 *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).

2.1.6 *Процесс (бизнес-процесс)* – совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

2.1.7 *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.

2.1.8 *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).

2.1.9 *Управление качеством* – процесс, осуществляемый Советом директоров, исполнительными органами, руководителями и работниками структурных подразделений, воздействующими на процесс оказания услуг потребителям, включающий в себя планирование и контроль качества услуг, коммуникации, разработку и внедрение мероприятий, и принятие решений для обеспечения качества услуг.

2.2 В целях обеспечения единого понимания всех аспектов управления качеством перечень используемых Обществом терминов раскрывается в отдельном документе – Глоссарии в области управления качеством, утверждаемом организационно-распорядительным документом Общества.

3 Цели, задачи и принципы Системы

3.1 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 партнёров.

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

3.3 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 репозитария (отраслевого архива) 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 и 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.

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

3.5 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.

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

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

3.6.2 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.

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

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

3.6.5 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.

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

3.6.7 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.

3.6.8 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.

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

4 Нормативные ссылки

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

- Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон от 31.12.2014 № 488-ФЗ «О промышленной политике в Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 328 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие промышленности и повышение ее конкурентоспособности»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;

- 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»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;
- Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 15.04.2014 № 186;
- Методические указания по формированию положения о системе управления качеством, одобренные поручением Правительства Российской Федерации от 24.06.2015 № ИШ-П13-4148;
- 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;
- 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;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования», утвержденный приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1391-ст;
- 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;
- 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;
- 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;
- ГОСТ Р ИСО 31000-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент риска. Принципы и руководство», утвержденный приказом Росстандарта от 10.12.2019 № 1379-ст;
- ГОСТ Р 54536-2011 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Межотраслевые требования», утвержденный приказом Росстандарта от 28.11.2011 № 615-ст;
- 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.

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

5.2.3 Исполнительные органы (Правление / генеральный директор) 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) в Обществе 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 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;
- 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 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 должны 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 в Обществе.

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.