

Приложение 1  
к решению Совета директоров  
АО «Россети Сибирь Тываэнерго»  
Утверждено протоколом Совета  
директоров АО «Россети Сибирь  
Тываэнерго» от 12.09.2025 №97/25

**Политика в области качества  
АО «Россети Сибирь Тываэнерго»**

г. КЫЗЫЛ, 2025

**Оглавление**

1. Область применения .....	3
2. Термины и определения .....	3
3. Цели, задачи и принципы Системы .....	4
4. Нормативные ссылки.....	6
5. Функции основных участников Системы .....	7
6. Общие требования .....	8
7. Основные требования к информационному обеспечению данных о качестве ..	11
8. Контроль достижения целей в области качества.....	12
9. Порядок утверждения и внесения изменений в Политику.....	13

## 1. Область применения

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

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

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

**Общество** – АО «Россети Сибирь Тываэнерго».

**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.

**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).

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

**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.

**Субъекты (участники) Системы** – Совет директоров, исполнительные органы (Правление, Генеральный директор), владельцы бизнес-процессов, руководители и работники структурных подразделений, подразделение по управлению качеством (подразделение, ответственное за организацию функционирования Системы).

**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 раскрыт в отдельном документе - Глоссарии в области управления качеством, утверждаемом организационно-распорядительным документом ПАО «Россети Сибирь».

### **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 репозитория (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;
- 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. Исполнительные органы (Правление / Генеральный директор) организуют функционирование и совершенствование Системы, а также на ежегодной основе отчитываются перед Советом директоров о результатах функционирования Системы.

5.2.3. Владельцы бизнес-процессов, назначаемые в соответствии 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.

5.2.4. 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 регулирующими 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 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 в Обществе.

9.3. Инициаторами внесения изменений в Политику могут быть: Совет 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.