

Приложение № 1

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом АО «Оборонэнерго»  
от «10» 11 2025 г. № 289



**ОБОРОНЭНЕРГО**

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ  
АО «ОБОРОНЭНЕРГО»**

Москва  
2025

## Содержание

1. Основные термины, определения и сокращения .....	3
2. Информация об акционерном обществе «Оборонэнерго».....	5
3. Общие положения .....	7
4. Среда организации .....	8
4.1. Понимание организации и ее среды.....	8
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон .....	9
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества... 11	
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы .....	11
5. Лидерство .....	12
5.1. Лидерство и приверженность .....	12
5.2. Ориентация на потребителей.....	12
5.3. Политика в области качества.....	13
5.4. Функции, ответственность и полномочия.....	13
6. Планирование .....	15
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей .....	15
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.....	15
6.3. Планирование изменений.....	16
7. Средства обеспечения.....	16
7.1. Ресурсы.....	16
7.2. Компетентность.....	18
7.3. Осведомленность .....	18
7.4. Обмен информацией.....	18
7.5. Документированная информация.....	19
8. Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг.....	20
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг.....	20
8.2. Требования к услугам.....	23
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг .....	25
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками .....	28
8.5. Производство продукции и предоставление услуг .....	29
8.6. Выпуск продукции и услуг .....	36
8.7. Управление несоответствующими результатами процессов, продукций и услугами .....	37
8.7.1. Общие положения .....	37
9. Оценка результатов деятельности .....	39
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка.....	39
9.2. Внутренний аудит .....	41
9.3. Анализ со стороны высшего руководства.....	41
10. Улучшения .....	42
10.1. Общие положения.....	42
10.2. Несоответствия и корректирующие действия .....	42
10.3. Постоянное улучшение .....	43

## 1. Основные термины, определения и сокращения

Основные термины и сокращения	Определения
<b>Анализ</b>	определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей
<b>Аудит</b>	систематический, независимый и документируемый процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита
<b>Валидация</b>	подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены
<b>Верификация</b>	подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены
<b>Видение</b>	стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированное высшим руководством
<b>Владелец процесса</b>	лицо, которое несёт ответственность за определённый процесс и обеспечивает правильное управление им, а также взаимодействие между процессами в сети.
<b>Владелец процесса</b>	лицо, которое несёт ответственность за определённый процесс и обеспечивает правильное управление им, а также взаимодействие между процессами в сети.
<b>Высшее руководство</b>	Генеральный директор, руководители центрального аппарата управления прямого подчинения Генеральному директору
<b>Документированная информация</b>	информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит
<b>Заинтересованная сторона</b>	лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних
<b>Запись</b>	документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
<b>Качество</b>	степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
<b>Компетентность</b>	способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов
<b>Коррекция</b>	действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия
<b>Корректирующее действие</b>	действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
<b>Критерии аудита</b>	совокупность политик, процедур или требований, используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств
<b>Миссия</b>	предназначение существования организации, сформулированное высшим руководством

<b>Основные термины и сокращения</b>	<b>Определения</b>
<b>Мониторинг</b>	определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия
<b>Надежность</b>	способность функционировать, как и когда необходимо
<b>Несоответствие</b>	невыполнение требования
<b>Обеспечение качества</b>	часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
<b>Обслуживание потребителя</b>	взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги
<b>Общество</b>	акционерное общество «Оборонэнерго»
<b>Объект</b>	сущность, элемент: что-либо воспринимаемое или вообразимое. <i>Пример: услуга, процесс, лицо, организация, система, ресурс.</i>
<b>ПЗ</b>	план закупок товаров, работ и услуг для нужд АО «Оборонэнерго»
<b>Потребитель</b>	лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией
<b>Процесс</b>	совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата
<b>Предупреждающее действие</b>	действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
<b>Результативность</b>	степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
<b>Результаты деятельности</b>	измеримый итог
<b>Риск</b>	влияние неопределенности
<b>Руководство по качеству</b>	спецификация на систему менеджмента качества организации
<b>Система менеджмента качества (СМК)</b>	часть системы менеджмента применительно к качеству
<b>Среда организации</b>	сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей
<b>Стратегия</b>	план достижения долгосрочной или общей цели
<b>Удовлетворенность потребителя</b>	восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий
<b>Услуга</b>	выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя
<b>Цель</b>	результат, который должен быть достигнут
<b>Эффективность</b>	соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами

## 2. Информация об акционерном обществе «Оборонэнерго»

2.1. АО «Оборонэнерго» учреждено во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 15.09.2008 № 1359 «Об открытом акционерном обществе «Оборонсервис» 30 апреля 2009 г.

В 2011 году завершился процесс межрегионального объединения сетевых активов АО «Оборонэнерго». 31 августа 2011 г. дочерние общества реорганизованы и присоединены к АО «Оборонэнерго».

С 31 августа 2011 г. АО «Оборонэнерго» (далее по тексту – Общество) начало осуществлять свою деятельность в качестве единой операционной компании через сформированную филиальную сеть.

В настоящее время Общество имеет структуру:

Наименование филиала	Территория обслуживания филиала
филиал «Волго-Вятский»	Нижегородская область, Ивановская область, Владимирская область, Кировская область, Калужская область, Тамбовская область, Тульская область, Рязанская область, Курская область, Брянская область, Орловская область, Воронежская область, Липецкая область, Белгородская область, Ярославская область, Костромская область, Смоленская область, Республика Татарстан, Республика Марий Эл, Республика Чувашия
филиал «Дальневосточный»	Хабаровский край, Амурская область, Еврейская автономная область, Сахалинская область, Республика Саха (Якутия)
филиал «Забайкальский»	Иркутская область, Омская область, Новосибирская область, Кемеровская область, Томская область, Красноярский край, Забайкальский край, Алтайский край, Республика Бурятия, Республика Хакасия, Республика Тыва, Республика Алтай
филиал «Калининградский»	Калининградская область
филиал «Камчатский»	Камчатский край
филиал «Приморский»	Приморский край
филиал «Северный»	Архангельская область, Вологодская область, Республика Коми, Ненецкий автономный округ
филиал «Северо-Западный»	г. Санкт-Петербург, Ленинградская область, Псковская область, Новгородская область, Мурманская область, Республика Карелия
филиал «Северо-Кавказский»	Ростовская область, Астраханская область, Волгоградская область, Краснодарский край, Ставропольский край, Республика Адыгея, Карачаево-Черкесская Республика, Республика Северная Осетия-Алания, Республика Дагестан, Республика Ингушетия, Чеченская Республика, Донецкая Народная Республика, Кабардино-Балкарская Республика
филиал «Уральский»	Свердловская область, Челябинская область, Тюменская область, Оренбургская область, Ульяновская область, Пензенская область, Саратовская область, Самарская область, Республика Удмуртия, Республика Башкортостан, Ханты-Мансийский АО, Пермский край, Республика Мордовия и Курганская область
филиал «Центральный»	г. Москва, Московская область, Тверская область, Луганская Народная Республика

## 2.2. Фирменное наименование Общества:

на русском языке:

полное – акционерное общество «Оборонэнерго»;

сокращенное – АО «Оборонэнерго»;

на английском языке:

полное – Joint Stock Company «Oboronenergo»;

сокращенное – JSCo «Oboronenergo».

2.3. Юридический адрес: 129085, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Останкинский, пр-кт Мира, д. 105 стр. 1, помещ. 1/1

Фактический адрес: 129085, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Останкинский, пр-кт Мира, д. 105 стр. 1, помещ. 1/1

Телефон: +7 (495) 532-13-06.

Факс: +7 (495) 532-13-07.

E-mail: [info@oen.su](mailto:info@oen.su)

Сайт: [www.oboronenergo.su](http://www.oboronenergo.su)

2.4. Главной целью деятельности АО «Оборонэнерго», заложенной при его учреждении, является надежное энергоснабжение потребителей. Данная цель является крайне важной и актуальной, поскольку обеспечение надежного энергоснабжения потребителей является основой успешного развития экономики Российской Федерации и обеспечения национальной безопасности.

2.5. В рамках реализации цели утверждена Техническая политика АО «Оборонэнерго», инвестиционные проекты, выполняются запланированные ремонты объектов электросетевого хозяйства, обеспечивается безопасное функционирование электросетевого комплекса.

2.6. Общество является юридическим лицом по законодательству Российской Федерации и имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, осуществлять любые виды деятельности, не запрещенные федеральными законами и определенные Уставом АО «Оборонэнерго».

2.7. Филиалы не являются юридическими лицами, их директора назначаются единоличным исполнительным органом Общества - Генеральным директором и действуют от имени Общества на основании Положения о филиале и доверенностей, выданных Генеральным директором.

Директор филиала, а также уполномоченные им лица осуществляют права и обязанности работодателя в трудовых отношениях с работниками филиала в пределах полномочий, определенных в доверенности.

Филиал осуществляет деятельность от имени и в интересах Общества. Ответственность за деятельность филиала несет Общество.

### 3. Общие положения

3.1. Руководство по качеству АО «Оборонэнерго» (далее по тексту – Руководство) разработано на основании следующих нормативных документов:

- национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

- национальный стандарт Российской Федерации стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

- национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»;

- национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»;

- межгосударственный стандарт ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения»;

- межгосударственный стандарт ГОСТ 33073-2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

3.2. Руководство описывает систему менеджмента качества, разграничивает полномочия, взаимоотношения и ответственность работников в рамках системы менеджмента качества (далее по тексту – СМК) и распространяется на все процессы, связанные с передачей и распределением электрической энергии и с технологическим присоединением потребителей.

3.3. Руководство предназначено для обеспечения качества предоставляемых услуг в соответствии с требованиями нормативных документов, потребностями и ожиданиям потребителей и удовлетворения всех заинтересованных сторон, включая работников, акционеров, партнеров.

3.4. Целью Руководства является содействие Обществу в достижении стоящих перед АО «Оборонэнерго» стратегических целей, включая обеспечение надежного, качественного и доступного предоставления услуг.

3.5. Задачами Руководства являются:

- формирование и внедрение в обеспечение гарантии надежности, безопасности и качества услуг,

- создание единого нормативного, правового и методологического обеспечения деятельности по управлению, обеспечению и контролю качества;

- формирование системы требований к управлению качеством, создание корпоративной системы сбора данных, контроля мониторинга

и анализа качества, в том числе системы оценки соответствия для своевременной выработки рекомендаций и управленческих решений;

– совершенствование систем подготовки и повышения квалификации специалистов в области тех регулирования, управления, обеспечения и контроля качества.

3.6. Руководство используется для ознакомления работников Общества и других заинтересованных сторон с внедренными системами управления и контроля деятельности Общества.

## **4. Среда организации**

### **4.1. Понимание организации и ее среды**

4.1.1. Акционерное общество «Оборонэнерго» создано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» и является коммерческой организацией.

Общество входит в структуру акционерного общества «Гарнизон», в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 15.09.2008 № 1359 «Об открытом акционерном обществе «Оборонсервис» и постановлением Правительства Российской Федерации от 22.11.2008 № 875 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 15.09.2008 № 1359 «Об открытом акционерном обществе «Оборонсервис».

4.1.2. АО «Оборонэнерго» является субъектом естественной монополии и включено в реестр субъектов естественных монополий в топливно-энергетическом комплексе, в отношении которых осуществляется государственное регулирование и контроль (приказ ФСТ России от 21.02.2012 № 104-э).

Общество представляет собой единую операционную компанию, осуществляющую деятельность по передаче электрической энергии и технологического присоединения потребителей к электрическим сетям.

Акционеры АО «Оборонэнерго»:

- 55,4 % акций – акционерное общество «Гарнизон»;

- 44,6 % акций - Российская Федерация в лице Министерства обороны Российской Федерации.

4.1.3. К стратегическим целям развития АО «Оборонэнерго» на период стратегического планирования с 2025 по 2029 годы включительно Обществом определены:

– обеспечение и поддержание надежной передачи и распределения электрической энергии;

– снижение фактических потерь электроэнергии при передаче и распределении электрической энергии;

– повышение эффективности управления деятельностью АО «Оборонэнерго»;

– адаптация к современным условиям внешней среды.

4.1.4. Для достижения поставленных целей в Обществе ведется анализ внешних и внутренних факторов, влияющих на него.

4.1.5. Кроме того, в рамках анализа функционирования СМК проводится анализ всей деятельности Общества в разрезе анализа результативности бизнес-процессов Общества, что дополнительно позволяет выявить сильные и слабые стороны, возможности и угрозы, относящиеся к внешним и внутренним факторам.

## 4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

4.2.1. Общество уделяет особое внимание поддержанию и развитию устойчивых и доверительных взаимоотношений с заинтересованными лицами как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе. Внешние отношения Общества строятся на основе соблюдения принципов взаимного уважения, открытости, добросовестности и ответственности.

4.2.2. Развитие и функционирование системы менеджмента качества осуществляется в Обществе на основе единых принципов, которые принимаются и соблюдаются органами управления и работниками на всех уровнях управления:

4.2.3. Основные принципы взаимодействия Общества с заинтересованными сторонами:

- соблюдение этических норм, основанных на принципах добропорядочности и справедливости;
- противодействие и искоренение коррупции;
- соблюдение прав человека.

4.2.4. С целью создания эффективной системы взаимодействия определены основные заинтересованные стороны Общества:

<b>Заинтересованные стороны</b>	<b>Интересы/ожидания</b>	<b>Функции</b>
<b>Совет директоров (Акционеры)</b>	- динамичный рост и развитие Общества; - эффективность деятельности; - рост прибыли Общества - прозрачность деятельности и управления в Обществе.	-Рассматривает на ежегодной основе результаты функционирования системы менеджмента в рамках рассмотрения отчетов
<b>Генеральный директор</b>		-организует функционирование и совершенствование Системы менеджмента
<b>Руководители и работники структурных подразделений</b>	- рост заработной платы; -социальные гарантии; - возможности для карьерного роста; - безопасность труда; - повышение компетенции (квалификации).	-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

Заинтересованные стороны	Интересы/ожидания	Функции
Потребители	<ul style="list-style-type: none"> <li>- надежность предоставляемых услуг;</li> <li>- качество предоставляемых услуг.</li> </ul>	
Поставщики и подрядчики	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимовыгодное и долгосрочное сотрудничество;</li> <li>- прозрачность деятельности Общества;</li> <li>- своевременное и точное выполнение договорных обязательств.</li> </ul>	
Федеральные, региональные органы власти, регулирующие и надзорные органы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- надежное и устойчивое функционирование энергосистемы;</li> <li>- своевременное предоставление отчетности;</li> <li>- выполнение обязательных требований;</li> <li>- установление экономически обоснованных цен (тарифов) на оказываемые Обществом услуги</li> </ul>	
Общество (население регионов присутствия, общественные организации, СМИ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- надежное, бесперебойное и качественное электроснабжение;</li> <li>- наличие рабочих мест;</li> <li>- прозрачность деятельности Общества;</li> <li>- энергобезопасность;</li> <li>- соответствие показателям качества и надежности утвержденными уполномоченными органами субъектов Российской Федерации</li> </ul>	
Владельцы бизнес-процессов		<ul style="list-style-type: none"> <li>-обеспечивают разработку и (или) внесение изменений в ЛНА, внедрение и поддержание в рабочем состоянии Системы менеджмента в рамках процессов</li> <li>-формируют отчеты о результатах достижения целей в области качества оказываемых услуг и удовлетворения потребностей потребителей, а также иных заинтересованных сторон</li> <li>-поддерживают связи с третьими лицами во вопросам касающейся Системы менеджмента</li> </ul>
Подразделение по управлению качеством (подразделение, ответственное за организацию функционирования Системы менеджмента)	-управление качеством	-выполняют подготовку отчетов о результатах функционирования Системы и возможностей ее улучшения

### **4.3. Определение области применения системы менеджмента качества**

4.3.1. Область применения СМК АО «Оборонэнерго» распространяется на все процессы, связанные с передачей и распределением электрической энергии и с технологическим присоединением потребителей.

4.3.2. В системе менеджмента качества Общества нет исключений из требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015.

### **4.4. Система менеджмента качества и ее процессы**

4.4.1. СМК Общества разработана в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 и является инструментом постоянного повышения результативности деятельности Общества.

4.4.2. Основные виды процессов в АО «Оборонэнерго»:

- управляющие процессы – процессы первого уровня, результатом которых является повышение результативности и эффективности основных и вспомогательных процессов;

- основные процессы – непосредственным результатом которых является реализация услуг;

- вспомогательные – результатом которых является создание необходимых условий для осуществления основных процессов.

4.4.3. В Обществе описаны и утверждены приказом модели и паспорта бизнес-процессов с закрепленными владельцами бизнес-процессов.

4.4.4. Ответственность за управление процессами в подчиненных структурных подразделениях несут владельцы процессов в соответствии с предоставленными им полномочиями.

4.4.5. В целях осуществления мониторинга, оценки достижения поставленных целей, оценки результативности функционирования бизнес-процессов для каждого бизнес-процесса определяются и закрепляются распорядительным документом Общества ключевые показатели результативности бизнес-процессов Общества.

4.4.6. Мониторинг выполнения ключевых показателей результативности бизнес-процессов Общества, а также оценка результативности бизнес-процессов проводится не реже одного раза в год в рамках проведения анализа функционирования СМК.

4.4.7. В целях повышения эффективности управления бизнес-процессами Общества в рамках функционирования системы внутреннего контроля Общества для каждого бизнес-процесса определяются и оцениваются процессные риски и разрабатываются контрольные процедуры, мероприятия по управлению данными рисками.

4.4.8. При передаче сторонним организациям выполнения процессов, влияющих на соответствие услуги, обеспечивается контроль данных процессов и их результатов. управление такими процессами регламентируется договорами со сторонней организацией, а также регламентами, инструкциями и другими нормативными документами, утвержденными двусторонним соглашением.

4.4.9. Менеджмент процессов включает в себя наблюдение, измерение, оценку, анализ и улучшение этих процессов с целью проведения Политики и достижения Целей в области качества, установленных Генеральным директором.

## **5. Лидерство**

### **5.1. Лидерство и приверженность**

5.1.1. Генеральный директор несет всю полноту ответственности за деятельность Общества в пределах данных ему полномочий. Решения, приказы, распоряжения и указания Генерального директора обязательны для исполнения всеми работниками Общества.

5.1.2. Генеральный директор в пределах своих полномочий:

- определяет и контролирует (не менее 1 раза в 6 месяцев) достижение Целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и стратегическим направлением ее развития;
- выполнение Политики в области качества, которая согласуется с условиями среды организации и стратегическим направлением ее развития;
- управляет функционированием СМК, эффективностью и результативностью системы, ее совершенствованием и изменениями. Обеспечивает достижение СМК намеченных результатов;
- устанавливает и распределяет ответственность и подотчетность, определяет делегирование полномочий в целях способствования повышению результативности СМК;
- содействует вовлеченности и поддержке работников вносить свой вклад в результативность СМК;
- обеспечивает выделение средств, необходимых для эффективного функционирования СМК в пределах лимитов, определенных бизнес-планом Общества;
- обеспечивает интеграции требований СМК в бизнес-процессы организации;
- обеспечивает продвижение применения процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- обеспечивает достижение показателей деятельности процессов СМК и проведение периодического их анализа;
- обеспечивает поддержание компетенции работников путем систематического обучения и повышения квалификации.

### **5.2. Ориентация на потребителей**

5.2.1. Одна из основных целей системы менеджмента качества заключается в обеспечении ориентации на потребителя и повышение удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон, включая работников, акционеров, партнеров.

Потребители услуг АО «Оборонэнерго» определяются исходя из основных оказываемых организацией услуг: передача электроэнергии – системообразующая территориальная сетевая организация, технологического

присоединения – юридические и физические лица, обратившиеся в Общество с заявкой на подключение к электрическим сетям, принадлежащим Обществу.

Определение и выполнение требований потребителей регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2.2. В целях повышения удовлетворенности потребителей Обществом определены риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие оказываемых услуг.

### **5.3. Политика в области качества**

5.3.1. Генеральный директор отвечает за разработку, организацию и документирование Политики в области качества.

5.3.2. Политика в области качества:

– соответствует намерениям и среде Общества, а также поддерживает ее стратегические направления;

– создает основу для установления целей в области качества;

– включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;

– включает в себя обязательство постоянно улучшать СМК;

– включает обязательства высшего руководства в области обеспечения качества предоставляемых услуг.

5.3.3. Политика в области качества является основой для установления и анализа целей в области качества и ожидаемых результатов реализации этих целей.

5.3.4. На основании результатов анализа СМК Политика в области качества может пересматриваться.

5.3.5. Политика в области качества утверждается Генеральным директором и доводится до сведения работников всех уровней. Ответственными за доведение Политики до каждого работника являются руководители структурных подразделений.

Политику размещают на информационных стендах в подразделениях АО «Оборонэнерго».

### **5.4. Функции, ответственность и полномочия**

5.4.1. Ответственность и полномочия работников Общества определены в следующих документах:

– Положении о разграничении полномочий, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях;

– Цели в области качества;

– Руководство по качеству и документированные процедуры;

– карты процессов;

– инструкции и организационно-распорядительные документы.

5.4.2. Для реализации функций системы менеджмента качества в Обществе введены следующие роли:

– представитель руководства по качеству;

– владелец процесса;

– внутренний аудитор СМК.

5.4.3. В целях обеспечения эффективного функционирования СМК в Обществе назначается Представитель руководства по СМК. Представитель руководства по СМК назначается приказом Генерального директора.

5.4.4. Представитель руководства по СМК независимо от других обязанностей, несет ответственность и имеет определенные полномочия для того, чтобы гарантировать, что требования СМК выполняются и поддерживаются на надлежащем уровне в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001:2015.

5.4.5. Представитель руководства по СМК:

- обеспечивает поддержание СМК в рабочем состоянии;
- определяет необходимость выделения средств для эффективного функционирования СМК и осуществления мер по повышению эффективности СМК;
- обеспечивает установление, внедрение и поддержание процессов СМК;
- обеспечивает реализацию целей и задач;
- определяет направления улучшения деятельности в области СМК;
- несет ответственность за организацию и контроль выполнения решений по результатам анализа СМК;
- утверждает или согласовывает внутренние нормативные документы СМК; представляет отчет о функционировании СМК Генеральному директору;
- обеспечивает организацию проведения внутренних аудитов СМК во всех структурных подразделениях Общества;
- назначает ответственных лиц за осуществление корректирующих/предупреждающих действий и коррекции в рамках СМК;
- утверждает мероприятия по устранению несоответствий, выявленных внутренними и внешними аудиторами СМК;
- определяет необходимость подготовки и обучения работников по вопросам, относящимся к СМК;
- несет ответственность за организацию управления записями СМК;
- взаимодействует со сторонними организациями по вопросам, относящимся к СМК.

5.4.6. Представитель руководства по СМК имеет полномочия давать устные и письменные указания руководителям всех уровней и работникам организации, обязательные для исполнения.

5.4.7. В обязанности владельцев процессов СМК входит:

- рационально распределять обязанности между должностными лицами, участвующими в процессе;
- планировать процесс с учетом возможных рисков;
- определять критерии результативности процесса;
- документировать и осуществлять мониторинг показателей процесса;

- контролировать запланированные результаты функционирования процесса;
- документировать процесс, осуществлять оценку текущих параметров процесса, его стабильности;
- разрабатывать меры для совершенствования процесса, включая меры по минимизации рисков процесса;
- обеспечивать ознакомление подчиненных работников с документами СМК.

## **6. Планирование**

### **6.1. Действия в отношении рисков и возможностей**

6.1.1. При планировании в Обществе учитываются факторы и требования и определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что СМК может достичь своих намеченных результатов;
- предотвращения или уменьшения нежелательных последствий;
- достижения улучшения.

6.1.2. Процесс управления рисками и возможностями включает оценку внутренних и внешних факторов, оценку потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

6.1.3. Управление рисками и возможностями осуществляется на всех уровнях управления организацией. Виды рисков и возможностей, которые могут влиять на деятельность Общества определяются в соответствии с документированной процедурой «Управление рисками», утвержденной в Обществе.

### **6.2. Цели в области качества и планирование их достижения**

6.2.1. Цели в области качества разрабатываются ежегодно, базируются на Политике в области качества и утвержденной стратегии Общества. Цели являются измеримыми, учитывают применимые требования, подлежат мониторингу и связаны с обеспечением соответствия оказываемых услуг и повышением удовлетворенности потребителей.

6.2.2. Цели в области качества определены в формате SMART, где:

S – specific (конкретная);

M – measurable (измеримая);

A – achievable (достижимая);

R – relevant (важная, согласованная со стратегией и другими целями);

T – time-abound (с четкими сроками достижения).

6.2.3. Для достижения Целей в области качества разрабатывается план достижения целей в области качества, в котором указываются конкретные мероприятия по достижению целей, ответственные, сроки исполнения.

6.2.4. Выполнение планов достижения целей в области качества контролируется с периодичностью не реже одного раза в год. Результаты

реализации плана достижения целей в области качества рассматриваются при анализе СМК со стороны высшего руководства Общества.

6.2.5. Результаты анализа достижения целей в области качества включаются в отчет по анализу со стороны высшего руководства. Результаты анализа достижения целей в области качества рассылаются Генеральному директору и владельцам процессов.

6.2.6. Высшее руководство организации обеспечивает процессный и риск-ориентированный подход при постоянном улучшении СМК с целью повышения удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг, сроками исполнения договоров.

### **6.3. Планирование изменений**

6.3.1. При определении необходимости внесения изменений в СМК, эти изменения осуществляются на плановой основе и системно. Все изменения оформляются приказом, который проходит согласование со всеми заинтересованными подразделениями. Введение приказа в действие предусматривает дальнейшее распространение требований, включая внесение изменений во внутренние документы или создание новых документов СМК.

6.3.2. Изменения в СМК могут вноситься по результатам оценки удовлетворенности потребителей, неудовлетворительных результатов функционирования процессов и отражаются при формулировании Целей в области качества, в Программе улучшения качества, Программе внутренних аудитов.

## **7. Средства обеспечения**

### **7.1. Ресурсы**

7.1.1. Для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, постоянного ее улучшения, а также для повышения удовлетворенности потребителей, выделяются следующие виды ресурсов:

- финансовые ресурсы;
- человеческие ресурсы;
- материальные ресурсы (сырье, материалы, оборудование, инструмент, оснастка, запасные части, средства измерений и др.);
- энергоресурсы;
- инфраструктура;
- информационные ресурсы.

Необходимые виды ресурсов для процессов определяют владельцы процессов в соответствующих паспортах процессов.

7.1.2. Оптимальное использование ресурсов в АО «Оборонэнерго» достигается постановкой целей.

7.1.3. В Обществе определена, обеспечивается и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, обеспечивающая реализацию процессов СМК и необходимая для достижения соответствия требованиям к услуге.

7.1.4. Инфраструктура включает: здания и производственные помещения, рабочие места, средства труда и оборудование, информационное обеспечение, связь, транспортные средства.

7.1.5. Для поддержания инфраструктуры в рабочем состоянии в Обществе предусмотрено проведение технического обслуживания и ремонтов объектов электросетевого хозяйства. Требования к организации и управлению техническим обслуживанием и ремонтом в АО «Оборонэнерго» установлены Стандартом «Организация технического обслуживания и ремонта объектов электрических сетей АО «Оборонэнерго».

7.1.6. Управление производственными активами Общества, проведение анализа на соответствие внедряемых в Обществе решений, направленных на повышение эффективности, надежности и безопасности передачи и распределения электроэнергии ведется согласно Технической политике АО «Оборонэнерго»

7.1.7. Выполнение аварийно-восстановительных работ, в том числе взаимодействие с подрядными организациями при выполнении аварийно-восстановительных работ, осуществляется согласно Положению о проведении аварийно-восстановительных работ на объектах электросетевого хозяйства АО «Оборонэнерго».

7.1.8. Требования к аварийному запасу материально-технических ресурсов и электрооборудования для электрических сетей АО «Оборонэнерго» и резервным источникам снабжения электрической энергией установлены в Методических указаниях по формированию, расходованию и хранению аварийного страхового запаса филиала, в соответствии с приказом АО «Оборонэнерго» «О формировании аварийного страхового запаса АО «Оборонэнерго» для ликвидации повреждений объектов электросетевого хозяйства при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера.

7.1.9. Требования к проведению технического освидетельствования электроустановок приведены в Методике проведения технического освидетельствования объектов электросетевого хозяйства АО «Оборонэнерго».

7.1.10. Планирование строительства новых и/или модернизация существующих объектов и средств производства проводится с целью увеличения объемов отпуска электроэнергии и надежности электроснабжения потребителей. Капитальное строительство новых и/или модернизация существующих объектов регламентируются локальными нормативными актами.

7.1.11. В Обществе с целью развития инфраструктуры разрабатывается и утверждается инвестиционная программа по каждому субъекту Российской Федерации, в котором Общество осуществляет деятельность по передаче электроэнергии, согласно которой планируются и реализуются инвестиционные проекты, направленные на создание новых объектов, техническое перевооружение и реконструкцию существующих.

## **7.2. Компетентность**

7.2.1. Уровень компетентности, требования к образованию, квалификации и опыту работы работников, а также их функциональные обязанности, ответственность и полномочия регламентируются положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями, доведенными до сведения работников под подпись.

7.2.2. Подбор работников осуществляется в соответствии с Положением о подборе кандидатов на вакантные должности в АО «Оборонэнерго». Прием на работу осуществляется в соответствии с Трудовым законодательством Российской Федерации.

7.2.3. Для своевременного комплектования квалифицированными управленческими работниками в Обществе проводится работа по формированию кадрового резерва в соответствии с Положением о кадровом резерве АО «Оборонэнерго».

7.2.4. В целях подготовки квалифицированных кадров Общество сотрудничает с профильными учебными заведениями, с региональными корпоративными учебными центрами.

7.2.5. Работники Общества проходят повышение квалификации в соответствии с Положением об обучении работников АО «Оборонэнерго». С целью соблюдения периодичности прохождения обязательного обучения ежегодно Генеральным директором утверждается план повышения квалификации, переподготовки и развития работников АО «Оборонэнерго».

## **7.3. Осведомленность**

7.3.1. Осведомленность работников о важности выполняемой им работы, о политике и целях в области качества, о последствиях несоответствия СМК обеспечивает непосредственный руководитель.

7.3.2. Доведение до работников подрядных организаций, работающих для Общества, важности соответствия Политике, процедурам и требованиям СМК, целям СМК Общества осуществляется:

- в закупочной документации;
- при заключении договора;
- при проведении вводного и первичного инструктажа на рабочем месте.

7.3.3 Проверка осведомленности работников организации проводится в ходе внутренних аудитов.

## **7.4. Обмен информацией**

7.4.1. В Обществе налажен обмен информацией, который направлен на эффективное управление ее деятельностью, в том числе по вопросам СМК. Внутренний обмен информацией осуществляется для улучшения взаимодействия в Обществе и способствует вовлечению в работу процессов СМК работников Общества.

Обмен информацией осуществляется применительно к производственной деятельности, взаимодействию с потребителями, деятельности процессов.

7.4.2. Поступление информации о деятельности СМК осуществляется посредством ведения записей по качеству в соответствии с документированной процедурой «Управление документацией и записями», утвержденной приказом АО «Оборонэнерго».

7.4.3. Для внутреннего и внешнего обмена и поиска информации работники применяют корпоративную электронную почту, интернет.

## **7.5. Документированная информация**

### **7.5.1. Общие положения**

#### **7.5.1.1. Документация СМК включает в себя:**

- документально оформленные заявления о Политике и Целях в области качества;
- Руководство по качеству;
- стандарты организации, инструкции, положения, положения о подразделениях, должностные инструкции и т.д.;
- внешние документы (международные и государственные стандарты, правила и т.д.);
- записи, подтверждающие соответствие выполненных работ установленным требованиям (отчеты по результатам аудита, протоколы, журналы и т.д.).

### **7.5.2. Создание и актуализация**

7.5.2.1. В Обществе действует внутренняя распорядительная, организационная документация, локальные нормативные акты, техническая документация, а также записи.

7.5.2.2. Реализация управленческих решений, оперативных вопросов и задач, возникающих в процессе деятельности Общества, происходит на основании распорядительной документации (приказы, распоряжения, протоколы, поручения).

7.5.2.3. Порядок управления распорядительной документацией АО «Оборонэнерго» определен в Положения о делопроизводстве и документообороте в АО «Оборонэнерго».

7.5.2.4. К организационной документации относятся положения о структурных подразделениях, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, договорная документация, трудовые договоры. Порядок работы с договорной документацией и доверенностями описан в Положении о договорной работе АО «Оборонэнерго», Положении о выдаче доверенностей АО «Оборонэнерго».

7.5.2.5. К локальным нормативным актам относятся Политика СМК, Руководство по качеству, стандарты организации, регламенты, положения, инструкции, методики, порядки, и другая документация, регламентирующая бизнес-процессы Общества.

7.5.2.6. Техническая документация включает в себя технологические схемы, производственные инструкции, технологические карты, проектно-сметную документацию, паспорта оборудования и другую документацию.

7.5.2.7. К записям относятся акты, протоколы, отчеты, ведомости, журналы, графики и другие аналогичные документы.

7.5.2.8. В процессе обмена информацией между подразделениями Общества, получения, документального оформления и реагирования на соответствующую информацию или запросы от внешних и внутренних заинтересованных сторон в Обществе образуется документация внешних и внутренних коммуникаций.

7.5.2.9. К документам коммуникаций относятся:

- письма;
- служебные записки.

7.5.2.10. Управление документацией, образующейся в процессе внутренних и внешних коммуникаций, осуществляется в Обществе в соответствии с требованиями Положения о делопроизводстве и документообороте в АО «Оборонэнерго».

7.5.3. Управление документированной информацией

7.5.3.1. Для демонстрации и предоставления доказательств соответствия требованиям и показателям результативности СМК в Обществе ведется специальный вид документов – записи.

Данный вид документа позволяет:

- располагать достоверными сведениями о качестве оказываемых услуг;
- контролировать состояние операций и видов деятельности;
- выявлять и фиксировать возможные недостатки СМК;
- выявлять причины несоответствий, анализировать их и предупреждать их появление в дальнейшем;
- разрабатывать и реализовывать необходимые корректирующие/предупреждающие действия и коррекцию;
- располагать необходимыми сведениями для оценки пригодности, адекватности и эффективности СМК.

7.5.3.2. Порядок ведения записи устанавливается в документах СМК (стандарты, инструкции, положения и т.п.) или непосредственно в самой форме (бланке).

7.5.3.3. Записи о качестве могут выполняться и храниться как в бумажном, так и в электронном виде. Записи должны быть четкими, легко и однозначно читаемыми.

## **8. Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг**

### **8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла услуг**

8.1.1. Планирование процессов жизненного цикла услуг начинается с установления требований к услугам. Данные требования определяются

во внутренних и внешних нормативных документах, в соответствующих законодательных актах и фиксируются в договорах на оказание услуг.

8.1.2. Нормативные требования к услугам Общества установлены в следующих документах:

– Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

– Правила 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 27.12.2024 № 861;

– межгосударственный стандарт ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения»;

– межгосударственный стандарт ГОСТ 33073-2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения»;

– требования к надежности электроснабжения в соответствии с категориями надежности потребителей установлены в Правилах устройства электроустановок.

8.1.3. Качество обслуживания потребителей услуг Общества регламентировано 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, предусматривающее 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 через технические устройства электрических сетей;

– в обеспечении рассмотрения и исполнения заявок на технологическое присоединение объектов потребителей в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

8.1.4. Для достижения целей в области качества с учетом установленных требований разработаны и выполняются процессы создания продуктов/услуг, предоставляемых Обществом.

8.1.5. Исходными данными для расчета плановых объемов передачи электроэнергии являются:

- фактические объемы передачи электроэнергии за предшествующие периоды;
- динамика изменения объемов передачи электроэнергии.

8.1.6. Планирование производственных процессов происходит с учетом объемов прогнозируемого финансирования и имеющихся запасов на складах. Для обеспечения выполнения запланированных мероприятий проводятся закупки материалов, работ и услуг подрядных организаций в соответствии с Положением о закупках в АО «Оборонэнерго», проводится работа по подготовке работников. Для создания управляемых условий функционирования процессов их владельцы организуют разработку необходимых документов: распорядительных (приказов, распоряжений), нормативных и технических документов (стандарты, положения, регламенты, производственные инструкции, технологические карты, проекты производства работ и другие).

8.1.7. В отношении каждой конкретной заявки на технологическое присоединение, полученной от потребителя, в Обществе планируются сроки проведения этапов работ по технологическому присоединению, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2024 № 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».

8.1.8. Для обеспечения соответствия оказываемых услуг требованиям планируются мероприятия:

- по повышению надежности и снижению технического износа оборудования;
- по техническому обслуживанию и ремонту электрических сетей;
- по снижению потерь и повышению качества электрической энергии;
- по совершенствованию системы учета электроэнергии;
- по внедрению новой техники и технологии;
- по обязательной профессиональной подготовке работников;
- по энергосбережению и повышению энергоэффективности и другие мероприятия в рамках формирования годовой производственной программы.

8.1.9. Для обеспечения мониторинга данных, контроля и управления эксплуатацией энергетического оборудования, обеспечения единства и требуемой точности измерений выполняется процесс метрологического обеспечения производства. Порядок организации и проведения работ по метрологическому обеспечению производства установлен Регламентом метрологического обеспечения АО «Оборонэнерго».

8.1.10. Анализ выполнения планов и программ проводят владельцы процессов. По результатам анализа возможно проведение корректировок программ, в том числе программы закупок, для обеспечения достижения целей Общества.

8.1.11. Ответственность за соблюдение сроков и всех этапов выполнения работ по технологическому присоединению несет владелец процесса

## **8.2. Требования к услугам**

### **8.2.1. Связь с потребителем**

8.2.1.1. Взаимодействие с потребителями, основано на следующих вопросах:

- предоставление информации об оказываемых услугах;
- обращение с заявками, договорами и изменениями к ним;
- обратной связи с потребителями, включая жалобы и претензии.

8.2.1.2. Для предоставления услуг и взаимодействие с потребителями в электронной форме действует на официальном интернет - сайте Общества <https://oboronenergo.su> раздел «Потребителям», где размещена общая информация об услугах, в том числе порядке и сроках реализации, предоставляемых Обществом, раздел «Раскрытие информации», где размещается информация в соответствии со стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, также информацию можно получить при обращении по единому телефону «Горячей линии» АО «Оборонэнерго» 8 (800) 222-32-20.

8.2.1.3. 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 потребителей об основных требованиях в вопросах заключения и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения;
- обеспечение оперативного доступа потребителей услуг к информации об оказываемых услугах и обслуживании потребителей;
- обеспечение обратной связи по результатам деятельности Общества и возникновения аварийных ситуаций.

8.2.1.4. Подробная информация о характеристиках конкретной услуги и документах, необходимых для ее получения доводится до потребителя при непосредственном контакте при получении заявления на оказание услуги.

8.2.1.5. После получения и анализа заявления потребителя с ним заключается договор. В ходе заключения договора учитываются интересы и возможности сторон, устанавливаются параметры и характеристики оказываемой услуги. На протяжении всего срока действия договора, потребитель и Общество в соответствии с договором выполняют свои обязательства по выполнению работ, выдаче документов и оплате услуг.

8.2.1.6. Обратная связь с потребителем и внешними сторонами по вопросам функционирования Общества, качества предоставляемых услуг, возникновения аварийной ситуации, энергорезультативности Общества осуществляется путем информирования через:

- средства массовой информации;
- офисы обслуживания потребителей (в том числе телефоны «горячей линии»);
- официальный сайт;
- оперативно-диспетчерские службы.

8.2.1.7. Все поступившие в Общество запросы, жалобы, обращения рассматриваются в соответствии с Приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

8.2.2.1. Требования к услуге «Передача и распределение электрической энергии» определены Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче электроэнергии, утвержденных постановлением правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861 и договорами энергоснабжения, заключенными между потребителями электроэнергии и гарантирующими поставщиками (энергосбытовыми компаниями).

8.2.2.2. Требования к услуге «Технологическое присоединение» потребитель указывает в заявке на технологическое присоединение и прилагаемых к нему документах. Дополнительные требования определяются в ходе договорной работы.

8.2.2.3. Процесс «Технологическое присоединение» в Обществе регламентирован постановлением 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», «Регламента подготовки, заключения и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям АО «Оборонэнерго»» и приказом АО «Оборонэнерго» «Об утверждении правил приема заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям АО «Оборонэнерго».

8.2.3. Анализ и изменение требований, относящихся к продукции и услугам

8.2.3.1. Анализ требований потребителей электроэнергии и потребителей услуг к оказанию услуг проводится при рассмотрении заявления потребителя и подготовке договора на оказание услуг.

8.2.3.2. В ходе анализа Общество оценивает свои возможности удовлетворить требования потребителя. Заключение договора на оказание услуг является свидетельством того, что организация провела анализ требований потребителя и подтвердила свои возможности удовлетворить эти требования.

8.2.4. Изменения требований к услугам

8.2.4.1. Если в период действия договора возникают требования, отличные от требований договора, как со стороны АО «Оборонэнерго», так и со стороны потребителя, то новые требования анализируются и, в случае отсутствия противоречий с законодательством Российской Федерации, вносятся в договор. Изменения в виде дополнительных соглашений к договору оформляет и утверждает лицо, имеющее право подписи договоров с потребителями.

8.2.4.2. При изменении законодательных и других требований они доводятся до работников распорядительными и/или нормативными документами, обязывающими работать в соответствии с изменившимися требованиями.

8.2.4.3. Ответственным за проведение анализа требований потребителей при оказании услуг по передаче и распределению электрической энергии является департамент реализации услуг.

8.2.4.4. Ответственным за проведение анализа требований потребителей при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям является департамент технологических присоединений и структурные подразделения технологического присоединения в филиалах.

**8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг**

8.3.1. Планирование проектирования и разработки услуг

8.3.1.1. Проектирование услуги по передаче и распределению электрической энергии заключается в проектировании новых энергетических объектов.

8.3.1.2. По данным анализа требований потребителей в отношении электросетевого комплекса разрабатываются Схемы развития электрических

сетей, Планы перспективного развития электрических сетей, Инвестиционные программы. Во исполнение планов и программ развития разрабатываются проекты на строительство новых энергетических объектов. Проекты могут разрабатываться как собственными силами Общества, так и с привлечением подрядных организаций.

8.3.1.3. Требования к порядку оформления документации, необходимой при новом строительстве, реконструкции и техническом перевооружении объектов Общества на период проектирования и строительства и для ввода в основные фонды установлены в постановлении Правительства Российской Федерации от 16.02.2008 № 87 «О составе разделов проектной документации и требованиях к их содержанию».

8.3.1.4. Требования к построению систем релейной защиты и противоаварийной автоматики при новом строительстве, реконструкции и техническом перевооружении установлены Технической политикой Общества.

8.3.1.5. Организация строительства, технического перевооружения и реконструкции объектов осуществляется в соответствии с Регламентом организации и выполнения мероприятий, а также порядка взаимодействия структурных подразделений Общества при подготовке, заключении и исполнении договоров на строительство, реконструкцию и техническое перевооружение объектов капитального строительства АО «Оборонэнерго».

8.3.1.6. При оказании услуги технологического присоединения проектирование проводится, если сетевой организации требуется усилить существующую электрическую сеть или построить новые энергетические объекты в связи с присоединением новых мощностей.

8.3.1.7. Для выполнения мероприятий по технологическому присоединению сетевая организация и заявитель разрабатывают проектную документацию на строительство энергетических объектов в пределах своих зон ответственности.

8.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

8.3.2.1. Входными данными для развития являются потребности юридических и физических лиц в услугах Общества, которые определяются на основе анализа спроса на мощность электроэнергии на территории региона.

Такие данные отражены в следующих документах:

- схемы и программы развития электроэнергетических систем России;
- решения Совета директоров АО «Оборонэнерго»;
- заявки на технологическое присоединение;
- заявки на заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии.

Входные данные включают в себя:

- функциональные и эксплуатационные требования (требования к схемам энергообъектов и применяемому оборудованию);

- применимые законодательные и нормативные требования;
- где применимо, информацию, полученную при выполнении предыдущих аналогичных проектов;
- другие требования, существенные для проектирования и разработки;
- потенциальные последствия отказов, связанные с развитием оказания услуг Общества.

8.3.2.2. При разработке проектов все входные данные анализируются на адекватность требованиям к услуге, учитываются требования улучшения энергорезультативности Общества. Проекты разрабатываются профильными подразделениями, проходят этапы согласования и утверждения ответственными лицами.

### 8.3.3. Средства управления проектированием и разработкой

8.3.3.1. Владельцы процессов проводят анализ выполнения проектов на соответствие запланированным мероприятиям и срокам их выполнения. В ходе анализа оценивают наличие и достаточность ресурсов, способность результатов проектирования и разработки соответствовать установленным требованиям, возникшие проблемы при выполнении работ.

8.3.3.2. Для гарантии того, что выходные данные развития соответствуют входным данным и требованиям проектирования и разработки, в соответствии с запланированными мероприятиями выполняется проверка выполненных проектно-сметных документов. Проверку проводят на этапах согласования документации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.02.2008 № 87 «О составе разделов проектной документации и требованиях к их содержанию».

8.3.3.3. Утверждение документации проводится в соответствии с Регламентом организации и выполнения мероприятий, а также порядка взаимодействия структурных подразделений Общества при подготовке, заключении и исполнении договоров на строительство, реконструкцию и техническое перевооружение объектов капитального строительства АО «Оборонэнерго» руководителями соответствующих структурных подразделений, имеющих доверенность на право утверждения. После утверждения проектно-сметная документация передается в подразделения для производства работ.

### 8.3.4. Выходные данные проектирования и разработки услуг

8.3.4.1. Результатами проектирования являются проекты по строительству, модернизации, реконструкции и расширению электрических сетей для перспективного развития и подключения новых мощностей потребителей.

8.3.4.2. Вся документированная информация по каждому проекту сохраняется.

### 8.3.5. Изменения при проектировании и разработке

8.3.5.1. Изменения в проектах могут проводиться как для уже существующих энергетических объектов, так и для вновь создаваемых. В отношении существующих проводится реконструкция, модернизация, техническое перевооружение электроустановок. При проектировании новых энергетических установок изменения могут быть внесены в проект на стадии разработки, если возникли новые требования к результатам проектирования, принято решение о применении новых материалов, изменилось финансовое обеспечение. На основании данных изменений возможно внесение изменений в Инвестиционную программу, Бизнес-план, ПЗ в соответствии с установленной процедурой согласования и утверждения.

8.3.5.2. При оказании услуги технологического присоединения в случае, если у заявителя возникает необходимость частичного отступления от технических условий, такие отступления согласовываются с сетевой организацией, в результате чего проводится корректировка технических условий.

8.3.5.3. Ответственность за разработку проектов несет владелец процесса.

## **8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

### 8.4.1. Общие положения

8.4.1.1. В Обществе разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии процедуры закупок товаров, работ, услуг. Данные процедуры предполагают:

- тщательное планирование потребности в продукции, услугах;
- анализ рынка;
- действия, направленные на достижение разумного уровня конкуренции среди потенциальных поставщиков там, где это возможно, а где невозможно – повышенный внутренний контроль;
- честный и разумный выбор наиболее предпочтительных предложений при комплексном анализе выгод и издержек (прежде всего цены и качества продукции).

8.4.1.2. Контроль за исполнением договоров и использованием приобретенной продукции осуществляют структурные подразделения Общества

по направлениям деятельности.

8.4.1.3. Организация и проведение закупочных процедур регламентируется Положением о закупках АО «Оборонэнерго».

8.4.1.4. Результаты выбора поставщиков отражаются в протоколе заседания закупочной комиссии.

### 8.4.2. Тип и степень управления

8.4.2.1. Требования к организации и проведению входного контроля закупаемой продукции и порядок управления закупленной продукцией несоответствующего качества определены в Регламенте

организации и выполнения мероприятий, а также порядка взаимодействия структурных подразделений Общества при подготовке, заключении и исполнении договоров на строительство и реконструкцию объектов капитального строительства АО «Оборонэнерго» и Постановлении Правительства Российской Федерации «О порядке проведения строительного контроля при осуществлении строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов капитального строительства».

#### 8.4.3. Информация для внешних поставщиков

8.4.3.1. Для определения способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями Общества, от участников конкурса в составе конкурсной документации запрашиваются:

- сертификаты соответствия ГОСТ, СНиП, СанПиН, ТУ на предлагаемую продукцию, наличие необходимых лицензий;
- сведения для оценки надежности участника (его опыта, официальных отзывов по аналогичным работам), ресурсных возможностей, квалификации работников, деловой репутации и т.п.

8.4.3.2. Требования к информации накупаемые материалы, работы и услуги указываются в Техническом задании на закупку.

8.4.3.3. Процедура проведения конкурентного отбора поставщиков и критерии выбора, оценки и переоценки поставщиков определены в Положении о закупках АО «Оборонэнерго».

### 8.5. Производство продукции и предоставление услуг

#### 8.5.1. Управление предоставлением услуг

8.5.1.1. Управление процессами осуществляется с целью обеспечения качества и надежности оказываемых услуг по передаче, распределению электроэнергии и качества оказываемых услуг по технологическому присоединению потребителей Общества.

8.5.1.2. Организация процессов производства обеспечивает их выполнение в управляемых условиях. Управляемые условия включают в себя:

- наличие нормативных документов, устанавливающих характеристики качества электроэнергии, эксплуатируемого оборудования электросетей, выполняемых работ по передаче, распределению электроэнергии и техническому обслуживанию электросетей;

- наличие документированных процедур (производственных инструкций, технологических карт, должностных инструкций, инструкций по охране труда), устанавливающих последовательность операций, контроля, испытаний, используемых средств измерения, квалификацию работников, требования к производственной среде;

- применение необходимого производственного оборудования в надлежащем эксплуатационном состоянии, что достигается своевременным проведением комплекса мероприятий: технического обслуживания, диагностики, ремонта, реконструкции;

- наличие и применение необходимых устройств мониторинга и измерений;
- мониторинг и измерение производственных процессов;
- определение и проверку характеристик (рабочих критериев) процессов, оборудования, параметров качества электроэнергии и надежности электроснабжения;
- процедуры контроля в процессе производства, включая описание средств контроля и требований по каждому показателю качества продукции;
- обеспечение процессов производства материальными ресурсами, включая их контроль перед использованием в производстве, их идентификацию и прослеживаемость в ходе производства (при необходимости);
- заключение и поэтапный контроль исполнения договоров на выполнение работ подрядчиками, доведение до них требований к организации деятельности, применяемых в Обществе;
- инструктирование при допуске на территории Общества подрядчиков и других посетителей рабочих мест;
- управление документацией, включая ее идентификацию, регистрацию, наличие на рабочих местах, внесение изменений, пересмотр и изъятие;
- управление изменениями технологических процессов, включая наделение полномочиями должностных лиц, санкционирующих внесение изменений, и оценку влияния изменений на качество результатов производственных процессов;
- выполнение работ квалифицированными и компетентными работниками.

8.5.1.3. Контроль соблюдения технологической дисциплины осуществляется при проведении плановых и внезапных проверок рабочих мест, проводимых, проверок в рамках системы внутреннего технического контроля, других проверок профильных подразделений. По результатам проверок ведутся соответствующие записи.

8.5.1.4. Эксплуатация оборудования электросетей осуществляется в соответствии с нормативной и технической документацией, действующей в электроэнергетической отрасли, а также внутренними нормативными документами Общества.

8.5.1.5. Во исполнение Федерального закона Российской Федерации от 23.11.2009 № 261 «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в Обществе утвержден порядок проведения энергетических обследований объектов производственно-хозяйственных нужд и объектов электросетевого хозяйства, разработки и реализации мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности использования энергоресурсов и снижению затрат на энергообеспечение. В целях организации деятельности

по энергосбережению и повышению энергетической эффективности предусмотрена реализация комплекса информационно-аналитических, организационно-технических и нормативно-правовых мероприятий, направленных на эффективное производство и рациональное потребление энергоресурсов, установление требований по созданию, внедрению, поддержанию и улучшению системы энергетического менеджмента, позволяющей применять системный подход с целью постоянного улучшения энергорезультативности, в том числе применительно к энергоэффективности, типам потребителей энергии и расходу энергии, развитие энергосервисной деятельности.

8.5.1.6. Организация процесса оперативно-технологического управления электросетями и режимами; релейной защиты и автоматики осуществляется в соответствии со стандартом РАО «ЕЭС России» - Релейная защита и автоматика, противоаварийная автоматика. Организация взаимодействия служб релейной защиты и автоматики в ЕЭС России, в целях обеспечения надежности функционирования ЕЭС России, СТО 01-064, П 01-86, СТО 34.01-33-007-2016.

8.5.1.7. Управление процессом «Оперативно-технологическое управление электросетями и режимами» осуществляется в соответствии с Общими требованиями к системам противоаварийной и режимной автоматики, ГОСТ Р 56303-2014, Порядком передачи оперативной информации, Основным принципам организации и порядка переключений на подстанциях нового поколения, Порядком передачи оперативной информации о технологических нарушениях, Правилами предотвращения и ликвидации последствий аварий на электросетевых объектах АО «Оборонэнерго», Концепцией развития релейной защиты и автоматики, Типовыми принципами переключений в электроустановках при осуществлении телеуправления оборудованием и устройствами РЗА подстанций, Требованиями к содержанию рабочих программ вывода в проверку (ввода в работу) устройств релейной защиты и автоматики.

8.5.1.8. Общество обязано подтвердить, что качество электроэнергии, передаваемой потребителю, в точке раздела границ балансовой принадлежности отвечает показателям и нормам качества, установленным в ГОСТ 32144-2013, а надежность соответствует установленным значениям показателей надежности.

8.5.1.9. Согласно Единому перечню продукции, подлежащей обязательной сертификации, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 23.12.2021 № 2425, электрическая энергия в электрических сетях общего назначения переменного трехфазного и однофазного тока частотой 50 Гц, поставляемая потребителям по электрическим сетям АО «Оборонэнерго», сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ 32144-2013.

8.5.1.10. Соответствие характеристик электрической энергии требованиям ГОСТ 32144-2013 обеспечивается проведением периодического контроля показателей качества электроэнергии и выполнением мероприятий по приведению показателей в соответствие нормативам. Периодический контроль качества электрической энергии осуществляется в центрах питания, и распределительной сети в соответствии с ГОСТ 33073-2014.

8.5.1.11. По заявлению потребителя может быть проведен контроль качества электрической энергии в точке присоединения потребителя или приемников электрической энергии. При выявлении несоответствий проводятся мероприятия по доведению показателей качества электроэнергии до нормативов.

8.5.1.12. Качество и надежность услуги по передаче и распределению электрической энергии гарантируется за счет:

- соответствия схемы питания потребителя заданной категории надежности;

- выполнения процессов технического обслуживания, технического освидетельствования и ремонтов;

- непрерывного мониторинга состояния электрической сети в процессе оперативно-технологического управления;

- оперативного восстановления предоставления услуги, прекращение которой возникло в результате аварии;

- процессов подготовки, переподготовки и аттестации работников.

Соответствие характеристик процессов оказания услуг установленным требованиям подтверждается следующими записями:

- по качеству передачи и распределения электрической энергии: параметры качества электроэнергии – в протоколах испытаний электрической энергии, сертификатах соответствия качества электрической энергии в центрах питания и распределительной сети;

- по качеству технологического присоединения: записями в формах, используемых для расчета значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций;

- по надежности: записи в журнале учета данных первичной информации по всем прекращением передачи электрической энергии;

- по энергорезультативности: данные по снижению потерь электроэнергии – ежемесячный развёрнутый баланс электроэнергии по сетям филиалов и данные по снижению удельного расхода энергоресурсов на хозяйственные нужды – ежемесячные отчёты по расходу энергоресурсов на хозяйственные нужды

8.5.1.13. При оказании услуги технологического присоединения Общество подтверждает способность выполнить установленные требования путем проведения следующих мероприятий:

- разработки предложений в планы и программы развития электрических сетей в соответствии с потребностями отдельных заявителей и перспективных направлений развития регионов;

- проектирования услуги для выполнения установленных требований, проверки, согласования и утверждения проектно-сметной документации, управления проектом на всех его этапах;

- контроля выполнения всех мероприятий по технологическому присоединению в установленные сроки ответственными руководителями;

- взаимодействия с потребителем на всех этапах оказания услуги: консультирование, проверка проектно-сметной документации, осмотр присоединяемых энергопринимающих устройств и измерительных средств учета заявителя;

- проверки и получения разрешения на допуск в эксплуатацию энергетических объектов, построенных Обществом для подключения заявителя, в федеральном органе исполнительной власти по технологическому надзору;

- проведением работ квалифицированными аттестованными работниками, контролем выполнения работ подрядчиками.

8.5.1.14. К записям, подтверждающим способность организации выполнить установленные требования, относятся:

- акт о выполнении технических условий, акт допуска прибора учета в эксплуатацию;

- акт об осуществлении технологического присоединения энергопринимающего устройства к электрическим сетям, подписываемый сетевой организацией.

#### 8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

##### 8.5.2.1. Идентификации и прослеживаемости подвергаются:

- оборудование электросетей;

- приобретаемые материальные ресурсы;

- электроэнергия, отпускаемая из центров питания потребителю;

- услуга по технологическому присоединению.

8.5.2.2. Идентификация оборудования электросетей осуществляется на этапе ввода в эксплуатацию, в процессе эксплуатации и при демонтаже путем оформления документации по результатам проведения работ, контроля и испытаний. Прошедшие контроль и испытания оборудование электросетей и материальные ресурсы обозначаются с помощью надписей, марок, бирок, этикеток или других средств, обеспечивающих четкость обозначений и необходимую долговечность обозначения.

8.5.2.3. Идентификация электрической энергии осуществляется в процессе ее передачи и распределения путем измерения ее параметров. Ежемесячно осуществляется сбор показаний приборов учета. Полезный отпуск электроэнергии рассчитывается по каждому потребителю, величина услуги по передаче электроэнергии рассчитывается по энергосбытовым компаниям.

8.5.2.4. Прослеживаемость при оказании услуги «Технологическое присоединение» осуществляется на всех этапах выполнения работ. Выполнение работ фиксируется в соответствующих документах: заявке

потребителя, договоре и технических условиях, проектно-сметной документации на расширение сетей, письмах о согласовании проектов энергопринимающих установок потребителя, актах о выполнении технических условий, актах об осуществлении технологического присоединения, актах осмотра и разрешении на допуск в эксплуатацию приборов учета, актах выполненных работ.

8.5.2.5. Идентификация материальных ресурсов осуществляется при приемке от поставщика, хранении, транспортировке до места производства, передаче в производство, возврате на склад. Идентификация статуса материальных ресурсов содержится в соответствующих документах: договорах купли-продажи, актах приемки и входного контроля, протоколах испытаний, карточках складского учета, приказах на отпуск материалов со склада и других документах.

### 8.5.3. Собственность потребителя или внешних поставщиков

8.5.3.1. При оказании услуги «Передача и распределение электрической энергии» АО «Оборонэнерго» берет на себя обязательства обеспечить передачу электроэнергии (мощности), являющуюся собственностью потребителя электроэнергии, до точек поставки потребителей в рамках соблюдения установленных государственными органами требований технических регламентов, стандартов, технических норм надежности функционирования и качества электроэнергии.

Данные обязательства зафиксированы в договорах с системообразующей территориальной сетевой организацией.

8.5.3.2. Потери электроэнергии, возникающие в электрических сетях АО «Оборонэнерго» оплачиваются Обществом гарантирующим поставщиком.

8.5.3.3. В целях снижения потерь в Обществе ежегодно разрабатываются и утверждаются программы мероприятий по снижению потерь электроэнергии. Такими мероприятиями являются контрольное снятие показаний и инструментальная проверка расчетных приборов учета электроэнергии, выявление и предотвращение фактов неучтенного потребления электроэнергии.

8.5.3.4. Мероприятия по снижению потерь разрабатываются в соответствии с Методикой распределения и достижения плановых значений уровня потерь электроэнергии филиалами АО «Оборонэнерго»

8.5.3.5. Проведение контрольного снятия показаний и инструментальных проверок с расчетных приборов учета осуществляется в соответствии с Регламентом по проверке правильности снятия показаний потребителями и проверки расчетных приборов учета электрической энергии в АО «Оборонэнерго».

8.5.3.6. Порядок организации работы по выявлению, сокращению и исключению бездоговорного, безучетного потребления электроэнергии определен Регламентом работы по выявлению и оформлению бездоговорного и безучетного потребления электроэнергии в сетях АО «Оборонэнерго».

8.5.3.7. Данные об объемах электроэнергии, поступившей в сеть, отпущенной из сети, и потерянной в сетях фиксируются в балансах электроэнергии, которые служат основанием для взаиморасчетов с системообразующими территориальными сетевыми организациями и гарантирующими поставщиками. Работа с дебиторской задолженностью за услуги по передаче электрической энергии, числящейся на балансе АО «Оборонэнерго» осуществляется в соответствии с Регламентом организации претензионно-исковой работы и исполнительного производства в АО «Оборонэнерго».

8.5.3.8. Общество сохраняет качество передаваемой электроэнергии посредством:

- применения соответствующего оборудования, а также применения специальных устройств регулирования напряжения электроэнергии;
- оперативно-технологического управления режимами электрической сети;
- функционирования системы управления качеством электроэнергии.

8.5.3.9. Порядок использования, хранения, ответственности за сохранность оборудования, инструментов, иной собственности подрядчиков, используемых ими при производстве работ для нужд Общества регламентируется договорами подряда.

#### 8.5.4. Сохранность

8.5.4.1. Общество выполняет мероприятия, направленные на сохранение энергетических объектов, как вновь построенных для оказания услуги технологического присоединения, так в отношении существующего оборудования, находящегося в эксплуатации, при оказании услуги передачи и распределения электрической энергии. Для сохранения оборудования в работоспособном состоянии выполняется комплекс мероприятий по техническому обслуживанию и ремонту. Для физического сохранения электросетевого оборудования, защиты его от несанкционированных действий сторонних лиц используются:

- предупреждающие плакаты и знаки безопасности, идентифицирующие оборудование, находящееся под напряжением;
- сигнализация на дверях подстанций;
- камеры видеонаблюдения на подстанциях.

8.5.4.2. Сохранность оборудования проверяется при обходах и осмотрах, а также контролируется в ходе оперативно-технологического управления: несанкционированные действия сторонних лиц могут привести к возникновению технологического нарушения.

#### 8.5.5. Управление изменениями

8.5.5.1. Деятельность Общества по предоставлению услуг технологического присоединения, передачи, распределения электрической энергии регламентируется законодательными требованиями и требованиями, которые устанавливают вышестоящие организации.

8.5.5.2. При принятии к руководству нормативных документов или изменении законодательной базы в действующие внутренние нормативные документы Общества вносятся соответствующие изменения, обеспечивающие единство требований к оборудованию, производству работ, организации процессов.

## **8.6. Выпуск продукции и услуг**

### **8.6.1. Передача и распределение электрической энергии**

8.6.1.1. В Обществе проводится периодический контроль качества электрической энергии на соответствие требованиям ГОСТ 32144-2013. Контроль параметров качества электрической энергии проводят с целью предотвращения поставки потребителю услуги, не соответствующей установленным требованиям. Периодический контроль качества электрической энергии осуществляется в центрах питания и распределительной сети в соответствии с ГОСТ 33073-2014. Для доказательства соответствия показателей качества электроэнергии нормам ГОСТ 32144-2013 аккредитованной организацией проводится процедура сертификации и последующего инспекционного контроля за показателями качества электрической энергией.

8.6.1.2. Контроль и регулирование уровней напряжения в электрической сети осуществляется в процессе оперативно-технологического управления и средствами автоматического регулирования. Выявленные несоответствия и нарушения в работе оборудования, а также предпринятые действия по устранению нарушений фиксируются в оперативном журнале диспетчера.

8.6.1.3. Организация и проведение контроля и мониторинга качества электрической энергии осуществляется в соответствии с ГОСТ 33073-2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения», инструкциями по мониторингу качества электроэнергии, утвержденными директорами филиалов

8.6.1.4. Для оценки качества услуги «Передача и распределение электрической энергии» используются следующие показатели:

- показатели качества электроэнергии;
- количественные величины полезного отпуска и потерь электроэнергии при передаче по сетям;
- количество и продолжительность внеплановых отключений, которые фиксируются в оперативных журналах диспетчерских служб.

8.6.1.5. Предоставление услуги «Передача и распределение электрической энергии» начинается в момент подключения потребителя к электрической сети после совершения всех необходимых действий и двухстороннего подписания документов. В случае обнаружения несоответствий оказание услуг может быть прекращено согласно условиям договора.

## 8.6.2. Технологическое присоединение

8.6.2.1. Основное требование, выдвигаемое к услуге «Технологическое присоединение» – соблюдение процедуры и сроков ее выполнения.

8.6.2.2. По результатам выполнения работ составляется акт о выполнении технических условий, акт об осуществлении технологического присоединения, акт ввода в эксплуатацию, акт приема-сдачи услуг и другие необходимые документы. Акты подписываются двумя сторонами в случае оказания услуг надлежащим образом в полном объеме в установленные сроки, а также при отсутствии претензий с обеих сторон. При наличии претензий они разрешаются путем переговоров, доработки документов, выполнения необходимых работ.

## 8.7. Управление несоответствующими результатами процессов, продукции и услугами

### 8.7.1. Общие положения

8.7.1.1 Несоответствия требованиям законодательства Российской Федерации, нарушение требований технологических регламентов и нормативной документации могут быть причинами отрицательных воздействий на качество оказываемых услуг.

8.7.1.2. Целями управления несоответствиями являются:

- защита потребителя от непреднамеренного получения и использования услуги, несоответствующей установленным требованиям;
- предотвращение избыточных затрат, в том числе затрат времени, связанных с исправлениями, дополнительными работами и т. д.;
- сохранение престижа Общества как надежного партнера, обеспечивающих высокое качество услуг в соответствии с установленными требованиями.

8.7.1.3. Управление несоответствиями осуществляется в следующем порядке:

- выявление фактических и потенциальных несоответствий;
- регистрация несоответствий;
- анализ причин появления несоответствий;
- разработка и выполнение мероприятий по ликвидации несоответствий или смягчению их последствий (коррекция), устранение причин возникновения несоответствий и недопущению их повторного возникновения (корректирующие действия), а также мероприятия по недопущению реализации потенциальных несоответствий (предупреждающих действий);
- мониторинг информации о несоответствиях, выполнении корректирующих и предупреждающих действий и анализ их результативности.

8.7.1.4. Несоответствия могут быть выявлены работниками внутри Общества, так и в процессе обратной связи с потребителем. В таком случае проводится рассмотрение жалоб, претензий, обращений потребителей, выполняется устранение несоответствий и информирование потребителей.

8.7.1.5. При выявлении несоответствий в ходе функционирования процессов Общества ответственность за управление ими, разработку корректирующих мероприятий несут владельцы процессов.

8.7.2. Передача и распределение электрической энергии

8.7.2.1. Несоответствиями при оказании услуги «Передача и распределение электрической энергии» являются невыполнение требований к оказанию услуги, установленных нормативными документами:

- нарушение надежности электроснабжения в соответствии с установленной категорией надежности электроснабжения;
- несоответствие характеристик передаваемой электрической энергии требованиям ГОСТ 32144-2013.

8.7.2.2. Управление несоответствиями применительно к услуге по передаче энергии заключается в следующем:

- оперативно-технологическое наблюдение за режимом электросети и внесение корректив в работу оборудования посредством действий устройств релейной защиты и автоматики и/или оперативного персонала;
- периодический контроль показателей качества электрической энергии, передаваемой по распределительным сетям АО «Оборонэнерго», разработка и выполнение мероприятий по обеспечению соответствия отклонений напряжения и частоты требованиям ГОСТ 32144-2013.

8.7.3. Технологическое присоединение

8.7.3.1. Несоответствиями при оказании услуг по технологическому присоединению являются любые отклонения от требований условий договора и действующего законодательства Российской Федерации:

- нарушение сроков выполнения этапов процесса технологического присоединения;
- необоснованный отказ потребителю в технологическом присоединении;
- допущение ошибок в документации, направляемой потребителю,
- согласование документации или работ, выполненных потребителем, с допущением им ошибок.

8.7.3.2. Контроль за соблюдением установленных законодательством Российской Федерации сроков и этапов процесса технологического присоединения со стороны Общества проводит владелец процесса.

8.7.3.3. С целью исключения необоснованных отказов проводится анализ соответствия заявления потребителя требованиям Правил технологического присоединения, оценка сложности проведения работ и времени, необходимого на подготовку документации.

8.7.3.4. Проверка документации и выполнения работ по технологическому присоединению проводится на всех этапах выполнения работ.

#### 8.7.4. Подготовленность к аварийным ситуациям и реагирование на них

8.7.4.1. Для выявления потенциальных аварийных ситуаций, качество оказываемых услуг в Обществе внедрены и работают процедуры, установленные в следующих документах:

- инструкция по предотвращению и ликвидации аварий в электрической части энергосистем;
- правила предотвращения и ликвидации последствий аварий на электросетевых объектах.

8.7.4.2. Для подготовки персонала к действиям при возникновении аварийных ситуаций проводятся противоаварийные и противопожарные тренировки в соответствии с требованиями Порядка проведения работы с персоналом в АО «Оборонэнерго».

8.7.4.3. Предотвращение развития и ликвидация нарушений нормального режима электрической части энергосистемы осуществляется в соответствии со стандартом ОАО «СО ЕЭС» СТО 59012820.29.240.007.

8.7.4.4. Организации автоматического противоаварийного управления режимами осуществляется в соответствии со стандартом ОАО «СО ЕЭС» СТО 59012820.29.240.001.

8.7.4.5. По результатам тренировок, устранения аварийных ситуаций и аварий ответственные лица при необходимости вносят изменения в соответствующие документы, проводят технические и организационные изменения.

### **9. Оценка результатов деятельности**

#### **9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

##### 9.1.1. Общие положения

9.1.1.1. В Обществе осуществляется планирование и выполнение мероприятий по мониторингу, измерению, анализу и совершенствованию с целью:

- подтверждения соответствия качества оказываемых услуг установленным требованиям;
- обеспечения соответствия СМК требованиям потребителей услуг;
- постоянного повышения результативности СМК.

9.1.1.2. Общество устанавливает, внедряет и поддерживает в рабочем состоянии процедуры и методы регулярного измерения и мониторинга основных характеристик своих операций, которые могут иметь значительное воздействие на качество оказываемых услуг.

9.1.1.3. Результаты функционирования и результативность СМК оценивается в ходе проведения анализа функционирования СМК со стороны высшего руководства.

##### 9.1.2. Удовлетворенность потребителя

9.1.2.1. Оценка удовлетворенности потребителей производится по двум критериям: значимость того или иного фактора и уровень удовлетворенности данным фактором. В результате данного

исследования проводится оценка оказываемых услуг и степени удовлетворенности клиентов, анализ предложений и замечаний клиентов Общества.

9.1.2.2. Свои претензии, замечания и пожелания в отношении качества оказываемых услуг потребители могут выразить устно или письменно тремя различными способами: в центре обслуживания клиентов, по телефону бесплатной горячей линии, в Интернет-приемной на сайте Общества <https://oboronenergo.su/>.

На сайте указан телефон бесплатной горячей линии. Потребитель может позвонить, сообщить о возникшей проблеме, получить консультацию по интересующим вопросам.

9.1.2.3. Центры обслуживания потребителей принимают обращения, письма, жалобы и претензии потребителей, регистрируют их, инициируют подготовку ответа и разработку мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

9.1.2.4. Общество контролирует и оценивает наличие, доступность, актуальность и достаточность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости предоставляемых услуг.

9.1.2.5. На основании анализа обращений в адрес Общества формируется статистическая отчетность по тематике обращений, правомерности жалоб, сроков их удовлетворения. На основании анализа удовлетворенности потребителей разрабатываются необходимые мероприятия по улучшению качества оказываемых услуг.

### 9.1.3. Анализ и оценка

9.1.3.1. Для оценки результативности СМК и выявления областей для улучшения определяют, периодически собирают и анализируют информацию и данные по качеству услуг.

9.1.3.2. Управление системы менеджмента качества осуществляется по результатам анализа следующих данных:

- результаты внутренних аудитов СМК;
- результаты анализа со стороны высшего руководства;
- удовлетворенность потребителей.

9.1.3.3. Сведения об удовлетворенности потребителя, соответствии требованиям к услугам, характеристиках тенденций, процессов, возможностях для предупреждающих действий и улучшений берутся из годового отчета.

9.1.3.4. Данная информация предоставляется высшему руководству в рамках анализа со стороны высшего руководства.

9.1.3.5. Результаты анализа данных используют на следующих уровнях:

- высшее руководство – для анализа функционирования ИСМ;
- владельцы процессов – для оценки результативности процессов и определения областей для улучшений;

– работники - для выработки предложений по совершенствованию выполняемой деятельности.

9.1.3.6. Результаты анализа служат оценкой степени удовлетворенности потребителей, соответствия оказываемых Обществом услуг, результативности управления рисками, степени выполнения всех производственных программ и запланированных мероприятий.

## **9.2. Внутренний аудит**

9.2.1. С целью оценки соответствия СМК требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001, законодательным и другим установленным в Обществе требованиям, проверки выполнения запланированных мероприятий, оценки эффективности функционирования СМК, выполнения Политики и достижения целей, подготовки информации для высшего руководства проводятся внутренние аудиты.

9.2.2. Записи аудитов и их результатов ведутся и сохраняются.

9.2.3. Результаты внутренних аудитов СМК являются входными данными для анализа СМК со стороны высшего руководства.

## **9.3. Анализ со стороны высшего руководства**

### **9.3.1. Общие положения**

9.3.1.1. Высшее руководство Общества периодически анализирует результаты внутренних аудиторских проверок СМК с целью обеспечения его пригодности, адекватности и результативности. В анализ включается оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК, в том числе в Политику в области качества и Цели.

### **9.3.2. Входные данные для анализа**

9.3.2.1. Входные данные для анализа со стороны высшего руководства включают информацию:

- информация о функционировании СМК;
- адекватность Политики в области качества Целям организации на предстоящий период;
- выполнение Целей в области качества организации за год;
- результаты управления несоответствиями;
- анализ рисков и возможностей процессов СМК;
- об изменениях во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;
- результаты выполнения принятых решений по предыдущему анализу со стороны высшего руководства;
- результаты внутренних и внешних аудитов процессов СМК, включая результаты проверок, проводимых представителями заказчика;
- результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- результаты мониторинга удовлетворенности потребителей, в том числе рекламации/жалобы потребителей, а также отзывов от заинтересованных сторон;
- результаты обратной связи от потребителей;

- результаты оценки поставщиков материалов и комплектующих;
- предложения владельцев процессов по улучшению СМК, ее процессов;
- анализ затрат на качество.

### 9.3.3. Выходные данные анализа

- выводы владельцев /оперативных управляющих процессов о результативности и эффективности процессов в соответствии с требованиями потребителя, о потребности в ресурсах;
- решения о действиях, направленных на улучшение процессов СМК по результатам анализа функционирования процессов;
- изменения СМК;
- приказы и распоряжения по улучшению СМК и процессов.

## 10. Улучшения

### 10.1. Общие положения

10.1.1. В результате анализа данных в Обществе осуществляется поиск возможностей для улучшения и осуществления необходимых действий для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, что включает в себя:

- улучшение продукции и услуг в целях выполнения требований;
- коррекцию, предотвращение или снижение нежелательных воздействий (рисков);
- улучшение результатов деятельности и результативности СМК;
- снижение рисков.

### 10.2. Несоответствия и корректирующие действия

10.2.1. С целью устранения выявленных несоответствий, причин несоответствий для предупреждения их повторного возникновения предпринимают коррекцию и корректирующие действия.

10.2.2. Необходимость в разработке коррекции и корректирующих действий возникает в следующих случаях:

- получения жалоб и предложений от потребителей;
- проведения анализа несоответствий с целью определения характера и причин их возникновения;
- выявления несоответствий в ходе внутреннего аудита СМК.

10.2.3. Несоответствие может включать некачественную услугу, невыполнение требований, действующих в АО «Оборонэнерго», дефекты и т.д. При выявлении несоответствия проводят мероприятия по его устранению и анализ причин его появления. По результатам анализа принимают решение о необходимости проведения мероприятий, направленных на недопущение повторного возникновения несоответствия и адекватных последствиям выявленных несоответствий. Решение о проведении мероприятий фиксируется в планах, вносятся изменения в программы мероприятий, назначаются сроки и ответственные за исполнение.

10.2.4. Владельцы процессов анализируют результативность предпринятых корректирующих действий. Действия считаются результативными, если привели к устранению причины несоответствия.

10.2.5. Записи результатов предпринятых корректирующих действий сохраняют в подразделениях (по причастности к проблеме).

### **10.3. Постоянное улучшение**

10.3.1. Улучшение СМК должно проводиться постоянно на базе систематического анализа элементов системы менеджмента качества, а также анализа требований потребителей к качеству выпускаемой услуги.

10.3.2. Основанием для постоянного улучшения являются:

- Политика и Цели в области качества организации;
- результаты анализа данных;
- оценка результативности процессов;
- результаты анализа претензий потребителей;
- отчет по результатам внутреннего аудита СМК;
- отчет по результатам внешнего аудита СМК;
- результаты анализа результатов корректирующих действий

и оценки рисков;

- результаты анализа СМК со стороны высшего руководства;
- итоги мониторинга удовлетворенности потребителей;
- итоги рассмотрения причин несоответствий продукции;
- предложения по улучшению СМК.

10.3.3 Улучшения могут касаться:

- оптимизации ресурсов;
- оптимизации процессов, видов деятельности;
- повышения квалификации работников;
- инфраструктуры и среды для функционирования процессов.

10.3.4. Управление процессами постоянного улучшения СМК включает:

- планирование улучшения процессов посредством формирования и выполнения планов мероприятий;
- контроль за процедурой улучшения процессов;
- анализ со стороны высшего руководства результатов функционирования СМК и ее эффективности;
- осуществление корректирующих и предупреждающих действий с оценкой их эффективности;
- анализ и актуализация нормативных документов по СМК.

Первый заместитель генерального директора –  
главный инженер



И.С. Лапин