

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ПАО МГТС от 21" февраля 2 2019 г. №139

**Политика
«Политика ПАО МГТС в области качества»
ПТ-МГТС-035-6**

Ответственный за применение НД	Представитель высшего руководства в области качества
Ответственное подразделение за разработку НД	Отдел управления качеством

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Цель документа	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Установить Политику в области качества; <input type="checkbox"/> Установить область применения системы менеджмента качества; <input type="checkbox"/> Определить принципы организации Системы стандартов качества ПАО МГТС, устанавливающих общую совокупность требований к качеству услуг и обслуживания клиентов; <input type="checkbox"/> Создать необходимую нормативную основу для разработки и совершенствования стандартов качества ПАО МГТС, а также для установления целей по качеству (КПЭ) структурным подразделениям; <input type="checkbox"/> Создать условия для непрерывного повышения качества услуг и обслуживания клиентов, повышения эффективности работы ПАО МГТС, повышения уровня удовлетворенности и лояльности клиентов, клиентского опыта, достижения запланированных экономических результатов. <input type="checkbox"/> Создать необходимую нормативную основу для совершенствования системы менеджмента качества Компании; <input type="checkbox"/> Установить принципы внутренних аудитов СМК в ПАО МГТС.
Краткое описание документа	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Настоящая политика устанавливает основные принципы и положения системы менеджмента качества, определяет основные обязательства Компании в области качества.
Ограничение доступа	нет

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ регламентирует деятельность следующих подразделений и должностных лиц, включая исполняющих роли:

Наименование подразделения/должности/роли
Все сотрудники ПАО МГТС (обязательно).

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И РОЛЕЙ

3.1. Определения терминов и сокращений

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Основные определения:		
Система менеджмента качества	СМК	Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (ISO 9000:2015)
ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	ISO 9001	Международный стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	ГОСТ Р ИСО 9001	Российский стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»
Customer Journey	CJ	Путь клиента. Отражает его опыт взаимодействия с компанией
Touch Point NPS	tNPS	Индекс готовности рекомендовать компанию после взаимодействия клиента с компанией в любой из точек контакта (салоны МТС, контактный центр, сайт, приложение и т.д.) или после использования ключевых продуктов и услуг (качество связи, тарифы и т.д).
Корректирующее действие		Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (ISO 9000:2015)
Верификация		Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (ISO 9000:2015)
Валидация		Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены (ISO 9000:2015)
Результативность		Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов (ISO 9001:2015)
Эффективность		Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами (ISO 9000:2015)
Документ		Информация и ее носитель
	Компания	ПАО МГТС
Подразделение по управлению качеством	ОУК	Отдел управления качеством
Политика в области качества		Общие намерения и направление деятельности Компании в области качества
Карта бизнес процессов		Иерархическая группировка бизнес процессов, обеспечивающая отражение полного и непротиворечивого перечня всех процессов, которые должны выполняться в Компании.

3.2. Определения ролей

Наименование роли	Определение роли
Высшее руководство	Генеральный директор
Представитель высшего руководства в	Официально назначенный высшим руководством представитель из состава

Наименование роли	Определение роли
области качества	руководства, несущий ответственность и имеющий полномочия, распространяющиеся на: а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК; б) представление отчетов высшему руководству о функционировании СМК и необходимости улучшения; в) содействия распространению понимания требований потребителей и повышению внутренней и внешней клиентоориентированности всех подразделений Компании.

4. ПОЛИТИКА ПАО МГТС В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

ПАО МГТС - крупнейший оператор связи и поставщик широкого спектра телекоммуникационных услуг:

- ❑ местной и внутризонавой телефонной связи;
- ❑ передачи данных и доступа в Интернет;
- ❑ цифрового телевидения;
- ❑ предоставления в аренду цифровых каналов и трактов связи.

Стратегической целью ПАО МГТС в области качества является удовлетворение запросов и ожиданий пользователей телекоммуникационных услуг, как основного фактора развития компании.

Для выполнения целей по качеству руководство ПАО МГТС обеспечивает:

- ❑ соответствие требованиям Клиентов к качеству предоставляемых услуг, высоким стандартам обслуживания, широкое внедрение новых услуг;
- ❑ соответствие предоставляемых услуг и стандартов обслуживания запросам Клиентов в качестве главного приоритета во взаимоотношениях с Клиентами, повышающим доверие и лояльность к компании;
- ❑ применение настоящей Политики в области качества и соответствие применяемым в отрасли российским и международным требованиям качества, требованиям стандартов международного ISO 9001:2015 и российского ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- ❑ постоянное улучшение СМК - повышение ее результативности;
- ❑ развитие СМК.

Наша цель – сделать так, чтобы Клиенты МГТС в полной мере могли использовать те возможности, которые предоставляют современные технологии фиксированной, а также мобильной связи, не ограничивая себя в общении. Снизить количество контактов в центрах клиентского сервиса и офисах обслуживания за счет повышения качества услуг, развития self-care, внедрения инструментов проактивного управления клиентским опытом.

Основные принципы, определяющие подходы взаимодействия МГТС с клиентом, направлены на выстраивание персонализированного взаимодействия с клиентом, предвосхищение клиентских ожиданий, сведения к минимуму необходимости клиента в личном контакте:

- ❑ Проактивное определение и решение проблемы клиента, до того момента, как он ее осознал;
- ❑ Персональное взаимодействие, индивидуальное общение, основанное на предпочтениях клиента;
- ❑ Простое общение, когда любая коммуникация с клиентом прозрачна, понятна, своевременна.

5. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Основными элементами системы менеджмента качества являются планирование (цели и планы), внедрение, контроль и измерение (включая аудиты СМК), улучшение.

Система менеджмента качества распространяется на предоставление услуг связи и обслуживание клиентов, услуг по проектированию, строительству, реконструкции и капитальному ремонту объектов связи.

6. ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение 1. Руководство по качеству

Приложение 2. Система стандартов качества ПАО МГТС

Приложение 3. Внутренние аудиты СМК ПАО МГТС

Приложение 4. Принципы ведения дел в отношениях с клиентами

Приложение 5. Карта процессов

7. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

7.1. Внешние документы*

№ п/п	Наименование документа	Путь (адрес) к документу на внутреннем портале
1	ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	
2	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	

7.2. Внутренние нормативные и распорядительные документы*

№ п/п	Номер НД или Тип РД, Номер РД, дата РД	Наименование документа
1		Все внутренние нормативные документы размещены на внутреннем информационном портале ПАО МГТС

* - нормативные ссылки актуальны на момент утверждения НД

8. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА

Номер версии	Дата создания версии	Блок/Подразделение, ответственное за разработку НД	ФИО Ответственного за разработку	Краткое описание изменений документа
1	09.12.2011	КД/Отдел управления качеством	Смагин И.Г.	Создание документа
	25.12.2012	Блок по маркетингу и развитию бизнеса/Отдел управления качеством	Смагин И.Г.	Актуализация документа
	25.07.2013	Блок по маркетингу и развитию бизнеса/Отдел управления качеством	Смагин И.Г.	Актуализация документа. Скорректирована область сертификации. Добавлена карта процессов.
	25.04.2014	Блок по маркетингу и развитию продуктов/Отдел управления качеством	Смагин И.Г.	Актуализация документа. Изменения названий подразделений в соответствии с новой структурой. Изменение/отмена НД. Изменение названия внутреннего информационного портала.
	25.12.2016	Блок по маркетингу и развитию бизнеса/Отдел управления качеством	Полякова Т.П.	Актуализация документа. Изменения названий подразделений в соответствии с новой структурой. Изменение/отмена НД. Добавление необходимой информации в соответствии с Международным стандартом ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» и Российским стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Номер версии	Дата создания версии	Блок/Подразделение, ответственное за разработку НД	ФИО Ответственного за разработку	Краткое описание изменений документа
	15.02.2019	Коммерческий блок/Отдел управления качеством	Полякова Т.П.	Актуализация документа. Изменение/отмена НД. Введены понятия tNPS, CJ. Указаны инструменты управления качеством и клиентским опытом.