

Системы менеджмента

В Обществе внедрены и действуют следующие системы менеджмента.

1. Система менеджмента качества (СМК)

СМК – это часть общей системы управления Общества, которая предназначена для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг в соответствии с требованиями нормативных документов, потребностями и ожиданиями потребителей и удовлетворения всех заинтересованных сторон, включая работников, акционеров, инвесторов и партнеров Общества.

СМК Общества внедрена в Обществе и сертифицирована Ассоциацией «Русский Регистр» на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001 / ГОСТ Р ИСО 9001 в 2010 году. С 2010 по 2022 год СМК успешно проходила надзорные и ресертификационные аудиты на соответствие требованиям стандарта ISO 9001 / ГОСТ Р ИСО 9001.

В 2022 ГОДУ ОБЩЕСТВО УСПЕШНО ПРОШЛО НАДЗОРНЫЙ АУДИТ И ПОДТВЕРДИЛО СООТВЕТСТВИЕ СМК ОБЩЕСТВА ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА ISO 9001:2015 / ГОСТ Р ИСО 9001–2015.

2. Система экологического менеджмента (СЭМ)

СЭМ – это часть общей системы управления Общества со своей организационной структурой, механизмами, процедурами и ресурсами, необходимыми для управления экологическими аспектами деятельности путем разработки и достижения целей экологической политики.

СЭМ Общества внедрена в Обществе и сертифицирована Ассоциацией «Русский Регистр» на соответствие требованиям международного стандарта ISO 14001 / ГОСТ Р ИСО 14001 в 2019 году, регулярно успешно проходит инспекционные/ресертификационные аудиты на соответствие требованиям ISO 14001 / ГОСТ Р ИСО 14001.

В 2022 ГОДУ ОБЩЕСТВО УСПЕШНО ПРОШЛО РЕСЕРТИФИКАЦИОННЫЙ АУДИТ И ПОДТВЕРДИЛО СООТВЕТСТВИЕ СЭМ ОБЩЕСТВА ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА ISO 14001:2015 / ГОСТ Р ИСО 14001–2016.

Основные результаты функционирования систем менеджмента:

а) повышение надежности и качества энергоснабжения;

Информация представлена в разделе «Повышение эффективности, надежности и качества энергоснабжения» на с. 76.

б) увеличение безопасности энергоснабжения;

Информация представлена в разделе «Повышение эффективности, надежности и качества энергоснабжения» на с. 76.

в) обеспечение безопасности труда и охраны здоровья при осуществлении производственной деятельности, в том числе снижение общего количества несчастных случаев при соблюдении требований законодательства в области охраны труда и охраны окружающей среды;

Информация представлена в разделе «Охрана труда и производственная безопасность» на с. 140.

г) повышение энергетической эффективности;

Информация представлена в разделе «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности» на с. 146.

д) обеспечение экологической безопасности;

Информация представлена в разделе «Экологическая ответственность» на с. 143.

е) повышение качества услуг по технологическому присоединению.

Информация представлена в разделе «Технологическое присоединение» на с. 65.

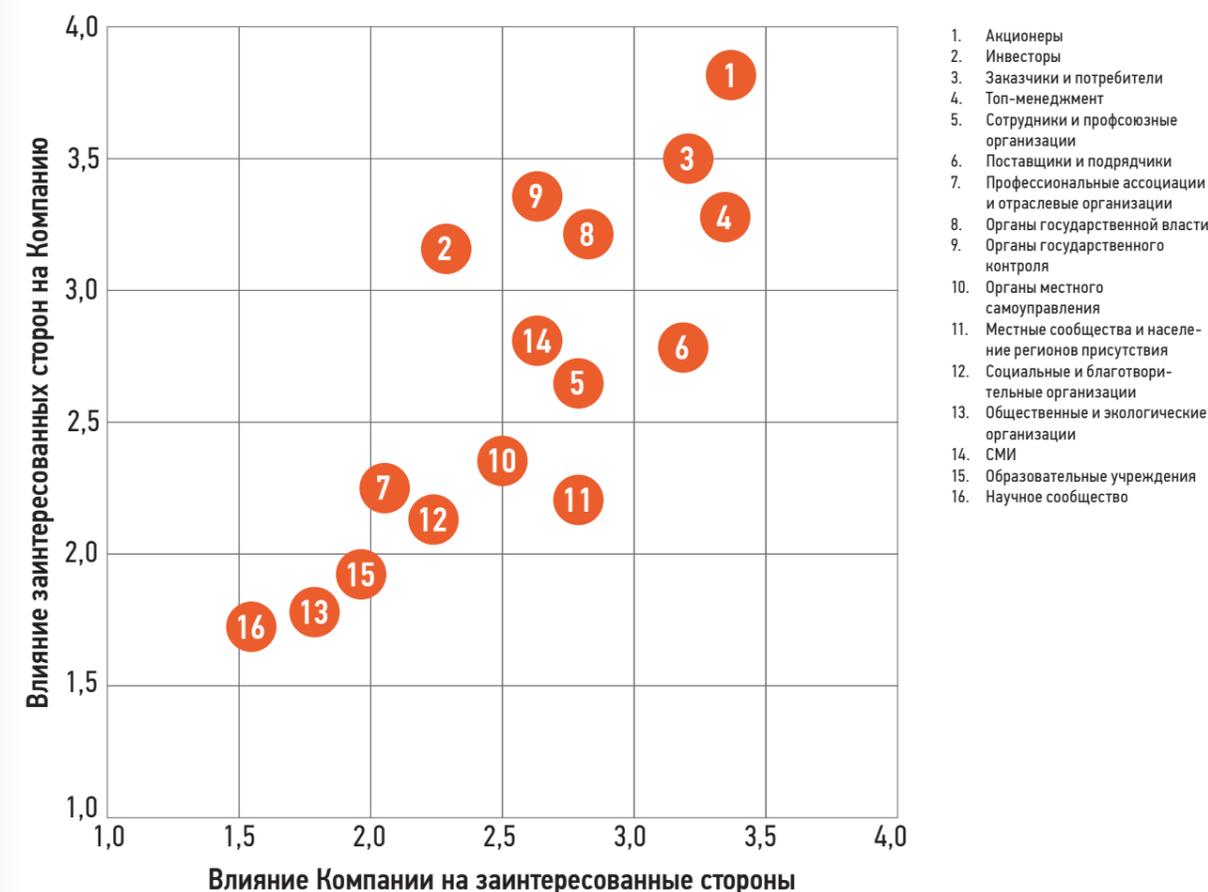
В целом функционирование систем менеджмента показало положительные результаты за истекший год¹.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

ПАО «Россети Северо-Запад» уделяет большое внимание обеспечению конструктивного взаимодействия с заинтересованными сторонами. Мы поддерживаем диалог со всеми группами стейкхолдеров и заботимся о надлежащем учете их интересов при принятии решений.

При подготовке Отчета Компанией использованы результаты проведенного анкетирования сотрудников Общества с целью составления карты заинтересованных сторон и выявления списка ключевых групп стейкхолдеров.

Карта заинтересованных сторон



¹ С динамикой показателей результативности бизнес-процессов в течение 2020–2022 годов можно ознакомиться в Приложении 17 в полной версии Годового отчета на сайте Общества: <https://rosseti-sz.ru/investors/shareholdersmeetinginfo/>

Заинтересованные стороны Компании

Заинтересованные стороны	Интересующие темы	Механизмы взаимодействия	Взаимодействие в 2022 году
Акционеры	Повышение акционерной стоимости. Прозрачность деятельности менеджмента	Пресс-релизы в рамках обязательного раскрытия информации. Раскрытие информации в соответствии с информационной политикой Общества. Взаимодействие в рамках работы Совета директоров. Индивидуальные встречи с акционерами. Общие собрания акционеров. Обязательная отчетность Общества	Проведено ежегодное Общее собрание акционеров. Подробная информация приведена в разделе «Сведения о проведении общих собраний акционеров в 2022 году». Сведения о мероприятиях для акционеров в отчетном году приведены в разделе «Взаимодействие с акционерами и инвесторами»
Инвесторы	Рост инвестиционной привлекательности Компании. Получение информации о перспективах развития. Получение информации о кредитных рейтингах	Получение и поддержание кредитного рейтинга и национального рейтинга корпоративного управления. Встречи с представителями банков, инвестиционного сообщества. Качественное раскрытие информации, раскрытие отчетности по МСФО	Уплаченные проценты по заемным средствам – 1 689 млн руб. Сведения о мероприятиях для инвесторов в отчетном году приведены в разделе «Взаимодействие с акционерами и инвесторами». Подтвержден кредитный рейтинг АКРА. Рейтинг «AA+(RU)», прогноз «стабильный». Подтвержден рейтинг качества корпоративного управления рейтинговым агентством «Эксперт РА» на уровне «A++ GQ» – наивысший уровень качества управления
Заказчики и потребители	Обеспечение надежного и бесперебойного электроснабжения. Инновационное развитие для повышения качества электроснабжения. Своевременное и доступное технологическое присоединение. Открытость и вариативность при работе с заказчиками/потребителями	Модернизация электросетевого комплекса. Установка интеллектуальных приборов учета. Договоры на технологическое присоединение к электрическим сетям. Система очного (офисы обслуживания) и заочного обслуживания потребителей (подача заявки по телефону или использование интернет-сервисов). Опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством обслуживания	Исполнено 19 249 договоров об осуществлении технологического присоединения. В контакт-центр поступило 363 343 обращения потребителей. Работают восемь офисов обслуживания потребителей. Подробная информация приведена в разделе «Комплексное обслуживание потребителей услуг»
Топ-менеджмент	Создание условий для профессионального роста. Достижение стратегических целей и КПЭ	Взаимодействие в рамках деятельности Общества	Обучение в соответствии с планами профессионального развития персонала на 2022 год
Сотрудники и профсоюзные организации	Соблюдение обязательств работодателей по отношению к работникам Общества. Создание условий для профессионального роста. Создание рабочих мест и обеспечение достойного уровня заработной платы. Предоставление социальных льгот и гарантий, программы ДМС	Переговоры с профсоюзом. Встречи с трудовым коллективом. Коллективный договор. Соблюдение требований Отраслевого тарифного соглашения в электроэнергетике на период 2020–2022 годов. Предоставление социальных льгот и гарантий в области страхования сотрудников по программам ДМС и страхования от НС (на основании Отраслевого тарифного соглашения)	Проведены встречи с представителями работников. Подведены итоги исполнения коллективного договора в 2022 году. Заключены договоры ДМС и страхования от НС на очередной период

Заинтересованные стороны	Интересующие темы	Механизмы взаимодействия	Взаимодействие в 2022 году
Поставщики и подрядчики	Создание прозрачной конкурентной среды. Использование рыночного механизма ценообразования. Соблюдение норм деловой этики при взаимодействии. Противодействие коррупции	Проведение конкурсных закупок. Подписание соглашений с российскими и зарубежными производителями. Поддержка субъектов МСП	В 2022 году Компанией проведено 1 268 закупочных процедур на общую стоимость 15,01 млрд руб.
Профессиональные ассоциации и отраслевые организации	Получение информации о перспективах развития Общества. Сотрудничество	Проведение регулярных встреч. Раскрытие информации на корпоративном сайте. Взаимодействие в рамках деловых сообществ регионов присутствия. Участие в совместных встречах, форумах, выставках, конференциях	Участие в онлайн-форумах, конференциях. Раскрытие актуальной информации на официальном сайте и на страницах в социальных сетях
Органы государственной власти	Обеспечение надежного и бесперебойного электроснабжения. Поддержка отечественного энергомашиностроения и импортозамещения. Участие в подготовке к крупным международным проектам. Участие в реализации государственных проектов	Исполнение обязательств в рамках инвестиционной политики. Подписание ряда соглашений о сотрудничестве. Участие в подготовке государственных и международных проектов	Фактический объем капитальных вложений по реализации технологического присоединения социально значимых объектов: школ, детских садов, спортивных, социальных объектов – составил 172 млн руб. Доля закупаемого у локальных поставщиков в регионах деятельности организации – 51,8 % от фактического объема
Органы государственного контроля	Соблюдение требований российского законодательства	Регулярное прохождение проверок. Регулярные встречи и совместная работа. Предоставление законодательно требуемой отчетности	Раскрытие информации в соответствии с требованиями регулирующих органов
Органы местного самоуправления	Развитие инфраструктуры. Участие в социальных программах и благотворительность. Налоговые отчисления Создание рабочих мест. Получение информации о перспективах развития Общества	Соглашения о сотрудничестве. Социальные и благотворительные программы. Публичная отчетность. Проведение профилактических мероприятий для безопасности населения	Фактический объем капитальных вложений по реализации технологического присоединения социально значимых объектов: школ, детских садов, спортивных, социальных объектов – составил 172 млн руб. Доля закупаемого у локальных поставщиков в регионах деятельности организации – 51,8 % от фактического объема
Местные сообщества и население регионов присутствия	Развитие социальной инфраструктуры. Создание рабочих мест. Реализация социальных программ и благотворительность. Минимизация негативного воздействия на население и окружающую среду	Публикации в СМИ о технологическом присоединении, работе энергетиков, важных изменениях в действующем законодательстве в сфере электроэнергетики	Размещение 1,4 тыс. сообщений в социальных сетях. В региональных и федеральных СМИ вышло 27,5 тыс. публикаций
Социальные и благотворительные организации	Социальная ответственность. Эффективность деятельности Компании и перспективы развития. Участие в благотворительных проектах	Взаимодействие при осуществлении социальных проектов. Раскрытие информации на корпоративном интернет-сайте. Подписание соглашений о сотрудничестве	Инвестиции в социальную инфраструктуру составили 182 млн руб. без НДС

Заинтересованные стороны	Интересующие темы	Механизмы взаимодействия	Взаимодействие в 2022 году
Общественные и экологические организации	Соблюдение установленных требований природоохранного законодательства. Соблюдение установленных нормативов воздействия на окружающую среду. Снижение техногенного воздействия на окружающую среду	Консультации, разъяснения. Общественные слушания	В 2020 году Общество присоединилось к реализации Экологической политики электросетевого комплекса ПАО «Россети». Затраты на охрану окружающей среды в 2022 году составили 18,92 млн руб.
СМИ	Транспарентность бизнес-процессов. Обеспечение оперативного доступа к информации о деятельности Компании	Проведение пресс-мероприятий. Оперативное распространение информационных сообщений. Работа с обращениями и запросами СМИ	Размещение 1,4 тыс. сообщений в социальных сетях. В региональных и федеральных СМИ вышло 27,5 тыс. публикаций
Образовательные учреждения	Содействие развитию отраслевого образования. Подготовка перспективных кадров и обеспечение преемственности поколений	Подписание соглашений с вузами. Организация студенческих отрядов. Программы по подготовке молодых специалистов. Создание кадрового резерва. Предоставление мест для прохождения практики и стажировки. Обучение и подготовка персонала. Проведение дней открытых дверей и ярмарок вакансий	87,1 % – доля работников, принявших в 2022 году участие в обучающих мероприятиях с отрывом от работы к среднесписочной численности персонала. Участие в днях открытых дверей, ярмарках вакансий в учебных заведениях. Проведено 24 профориентационных мероприятия. Общий охват целевой аудитории составил более 660 человек. В 2022 году проведено 195 тематических уроков по электробезопасности в регионах присутствия (задействовано более 4 132 учащихся младшего, среднего и старшего школьного возраста, дошкольных учреждений)
Научное сообщество	Содействие развитию отраслевой науки. Применение инновационных технологий	Взаимодействие с научными организациями и размещение заказов на НИОКР. Участие в форумах, выставках. Подписание соглашений	29,82 млн руб. – объем выполнения НИОКР

КОМПЕНСАЦИЯ НЕГАТИВНЫХ ВОЗДЕЙСТВИЙ

Плата за негативное воздействие на окружающую среду – денежная компенсация, взимаемая с природопользователей за загрязнение окружающей природной среды.

В соответствии с требованиями природоохранного законодательства, а именно статьей 16 Федерального закона от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды», Компания вносит в бюджет плату за негативное воздействие на окружающую среду за следующие его виды:

- выбросы загрязняющих веществ в атмосферный воздух стационарными источниками;
- сбросы загрязняющих веществ в водные объекты;
- хранение, захоронение отходов производства и потребления (размещение отходов).

СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Коммуникационная политика ПАО «Россети Северо-Запад» построена на принципах открытости, достоверности, оперативности и доступности в рамках реализации единой коммуникационной политики Группы компаний «Россети».

В 2022 году Департамент по связям с общественностью продолжил реализацию проекта по развитию аккаунтов Компании в крупнейших социальных сетях и мессенджере Telegram, системной работы с целевыми аудиториями.

На корпоративных площадках представлена новостная, экспертная, познавательная информация, видеоконтент, налажены прямые коммуникации с подписчиками посредством участия в дискуссиях, личном общении, опросах и интерактивах.

За 2022 год в официальных аккаунтах Компании в социальных сетях и мессенджере Telegram опубликовано 1,4 тыс. информационных сообщений, в региональных и федеральных СМИ вышло более 27,5 тыс. публикаций.

В аккаунтах ПАО «Россети Северо-Запад» в социальных сетях общее количество подписчиков увеличилось на 13 % – до 45,3 тыс. пользователей. Годовой охват достиг 8 млн просмотров постов Компании.

Росту данных показателей способствуют сегментация целевой аудитории и адаптация контента под нее, использование инструментов SMM-продвижения (репосты в популярных сообществах, хештеги, комментирование), генерирование уникального контента, реализация региональных проектов.

99 % аудитории Компании – активные действующие аккаунты. В числе подписчиков – представители органов власти и региональные лидеры мнений.

Одной из ключевых форм деловой коммуникации ПАО «Россети Северо-Запад» является конгрессно-выставочная деятельность. Представители Общества принимают участие в крупнейших конгрессно-выставочных мероприятиях,

в числе которых научно-практические конференции, отраслевые выставки топливно-энергетического комплекса, экономические и инвестиционные форумы.

Общество подписало четыре соглашения с главами регионов присутствия, крупными компаниями и учреждениями.

- 16.06.2022 на Петербургском международном экономическом форуме Генеральный директор ПАО «Россети Северо-Запад» Артем Пидник и управляющий директор в России и странах СНГ «Лаборатории Касперского» Михаил Прибочий подписали соглашение об импортозамещении для проекта комплексной системы безопасности энергообъектов. Подписание состоялось в присутствии Генерального директора ПАО «Россети» Андрея Рюмина и генерального директора «Лаборатории Касперского» Евгения Касперского;
- 16.06.2022 на Петербургском международном экономическом форуме Генеральный директор ПАО «Россети Северо-Запад» Артем Пидник и губернатор Мурманской области Андрей Чибис подписали соглашение о развитии инфраструктуры особо охраняемой территории – парка «Териберна»;
- 17.06.2022 на Петербургском международном экономическом форуме Генеральный директор ПАО «Россети Северо-Запад» Артем Пидник и губернатор Псковской области Михаил Ведерников подписали соглашение о сотрудничестве по развитию энергоснабжения и повышению энергоэффективности;
- 09.11.2022 ПАО «Россети Северо-Запад» подписали соглашение о сотрудничестве с одной из самых технологичных школ страны – инженерно-технологической школой № 777, а также Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» и Колледжем метрополитена и железнодорожного транспорта.

Важным направлением работы Департамента по связям с общественностью также является профилактика электротравматизма. В 2022 году Компания проводила тематические уроки в регионах присутствия. Распространены печатные материалы по профилактике электротравматизма среди следующих целевых групп: дети, водители, дачники, рыбаки, владельцы маломерных судов, любители авиаспорта.

ЧЛЕНСТВО В АССОЦИАЦИЯХ

- Некоммерческое партнерство «Объединение организаций, осуществляющих подготовку проектной документации энергетических объектов, сетей и подстанций «Энергопроект».
- СПО Ассоциация «Объединение строителей Санкт-Петербурга».
- СПО Ассоциация «Объединение изыскателей».