

Отчет о результатах работы Линии доверия Группы РусГидро за 1 полугодие 2021 года

29.07.2021

г. Москва

Общее количество обращений, принятых к рассмотрению в 1 полугодие 2021 года, как соответствующих критериям, установленных локальными нормативными документами (актами) ПАО «РусГидро»^{1,2}, составило 95 шт., что на 6 обращений меньше чем в 1 полугодии 2020г.

Сообщения, не соответствующие критериям (такие как: СПАМ, реклама, массовая рассылка, вопросы кадрового трудоустройства, сообщения, не содержащие конкретных фактов, признаков нарушений, не поддающиеся идентификации в части адреса, принадлежности³ указываемых фактов/нарушений и т.п.) к рассмотрению не принимались.



Тенденции:

В целом, по принадлежности, структура принятых в 1 полугодии 2021г. обращений, по сравнению с 1 полугодием 2020 остается неизменной, в том числе:

Наибольшая доля обращений приходится на ПО⁴ (92%), из которых более половины относятся к ПО Дальнего востока (68% от общего количества).

Обращения в отношении ПАО «РусГидро», включая филиалы, составляют незначительную часть от общего количества (8%).

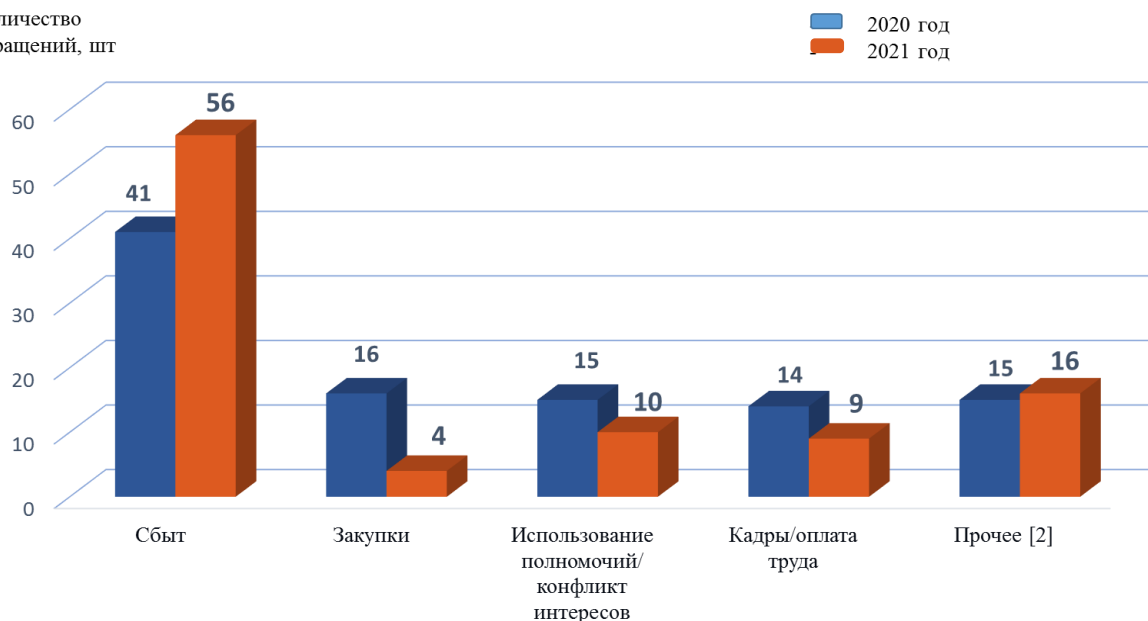
¹ Далее также - Общество

² Правила работы Линии доверия Группы РусГидро (утверждены приказом Общества от 21.12.2017 №898

³ К конкретному филиалу, ПО, Обществу

⁴ Подконтрольная организация

Количество
обращений, шт



Динамика:

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается следующая динамика в тематике обращений:

- Снижение количества обращений:
 - по закупочной деятельности на 75%;
 - по кадровым вопросам (оплаты труда) на 36%;
 - по использованию полномочий/конфликта интересов на 33%.
- Увеличение обращений:
 - по сбытовой деятельности на 37%;
 - по прочим вопросам на 7%.

Наибольшее количество обращений в 1 полугодии 2021г. относится к сбытовой деятельности – 59% (56 обращений), основная часть которых приходится на сбытовые ПО ДВ (42 обращения).

Основными темами обращений по сбытовой деятельности являются:

- нарушение сроков технологического присоединения объектов заявителей;
- некорректные начисления платы за потребленные ресурсы;
- жалобы на неисполнение договорных обязательств в части качества оказываемых услуг (перепады напряжения в эл.сетях, низкое напряжение и т.п.);
- недостатки в работе расчетно-кассовых центров.

Результаты рассмотрения:

Из **95 обращений**, полученных в 1 полугодии 2021г., сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях:

- **подтвердились** по 43 обращениям (45%);
- **не подтвердились** по 47 обращениям (50%);
- подтверждение не требуется⁵ по 4 обращениям (4%);
- срок исполнения не наступил или перенесен на 3 кв.2021 по 1 обращению (1%).

Тематика подтвердившихся обращений



Доля подтвержденных обращений в 1 полугодии 2021г., по сравнению с 1 полугодием 2020г. увеличилась на 34% (45% против 11%).

Наибольшее количество подтвердившихся обращений в отчетном периоде относятся к вопросам сбыта электроэнергии (некорректные начисления, перепады напряжения в электрических сетях, низкое напряжение и т.п.).

Фактов коррупционных и/или иных правонарушений по результатам рассмотрения обращений, поступивших в 1 полугодии 2021 года не установлено.

⁵ Обращения общего характера, не содержащие конкретных фактов/признаков нарушений, запросы разъяснений, предложения по совершенствованию деятельности и т.п.

Принятые меры:

По всем 43 подтвержденным обращениям рассмотрение завершено, приняты меры по устранению нарушений:

Меры дисциплинарного воздействия

По 2 обращениям применены выговоры к 7 работникам (руководителям), допустившим нарушения

Меры иного воздействия

По 2 обращениям к 4 специалистам применено депремирование.

Меры организационного характера

- проведены разъяснительные беседы с персоналом на предмет недопустимости нарушений;
- организовано обучение персонала по вопросам/проблемам, указанным в обращениях;
- произведены корректировки расчетов с потребителями;
- проведены ремонтные и восстановительные работы;
- проведены работы по технологическому присоединению заявителей.

В 1 полугодии 2021 году фактов/случаев привлечения ПАО «РусГидро», ПО ПАО «РусГидро», а также должностных лиц Группы РусГидро к ответственности за коррупционные правонарушения не было.