

**О результатах
работы «Линии доверия» ПАО «РусГидро»
в 2016 году
г. Москва**

Общее количество поступивших обращений за 2016 год составило 196 штук. Всего с начала открытия «Линии доверия» на нее поступило 719 обращений.

Принято к рассмотрению по итогам отбора в соответствии с критериями отбора, установленными Правилами работы «Линии доверия», 95 обращений (48,5 %). Для сравнения в 2015 году принято к рассмотрению 21,3 % от общего количества обращений.

Основными причинами отказа в рассмотрении обращений являлись:

1. Не соответствие Критериям рассмотрения обращений, поступивших на «Линию доверия».
2. Отсутствие информации для обратной связи (письма без обратного адреса).
3. Обращения по вопросам, выходящим за рамки компетенции «Линии доверия»

В 2016 году на почту «Линии доверия» поступило 101 сообщение-СПАМ, что в 4 раза меньше, чем в 2015 году.

**Статистика обращения
на «Линию доверия» за 2016 год**



В отчетном периоде отмечается рост количества обращений по вопросам энергосбытовой деятельности на 33% и закупок на 27%, в то время как число обращений по бытовым вопросам уменьшилось на 56%, а личных жалоб на 27%.

Итоги рассмотрения обращений на «Линию доверия» в 2016 году

- Направлено **87** ответов заявителям, в т.ч. 2 повторно.
Рассмотрение еще 5 обращений не завершено
- Принято решение о проведении **5 служебных проверок** (все завершены)
- По **13** обращениям **подтвердились сведения** о противоправных действиях и нарушениях прав заявителей
- По **4** обращениям **приняты меры дисциплинарного воздействия** (увольнения, взыскания, выговоры)
- По **всем 13** обращениям приняты меры организационного воздействия:
 - Разъяснительная работа и обучение персонала;
 - Претензионно-исковая работа;
 - Совершенствование деятельности

По результатам рассмотрения обращений, поступивших на «Линию доверия», направлено 87 ответов заявителям (в том числе 2 по повторным обращениям).

В отчетном периоде проведено по материалам обращений на «Линию доверия» 5 служебных проверок/расследований. Для сравнения в 2015 году принято решение о проведении 1 служебного расследования.

По 13 обращениям подтвердились сведения о противоправных действиях и нарушениях прав заявителей.

По 4 обращениям приняты меры дисциплинарного воздействия и по всем 13 обращениям меры организационного воздействия: разъяснительная работа и обучение персонала, претензионно–исковая работа и совершенствование деятельности.