

**О результатах
работы Линии доверия Группы РусГидро
за 2019 год
г. Москва**

Общее количество обращений, принятых к рассмотрению в 2019 году, как соответствующих критериям, установленным локальными нормативными документами (актами) ПАО «РусГидро»^{1,2}, составило 198 шт., что на 3 обращения (2%) больше, чем в 2018 году.

Сообщения, не соответствующие критериям (в том числе такие как: СПАМ, реклама, массовая рассылка, вопросы кадрового трудоустройства и т.п.) к рассмотрению не принимались.



Тенденции:

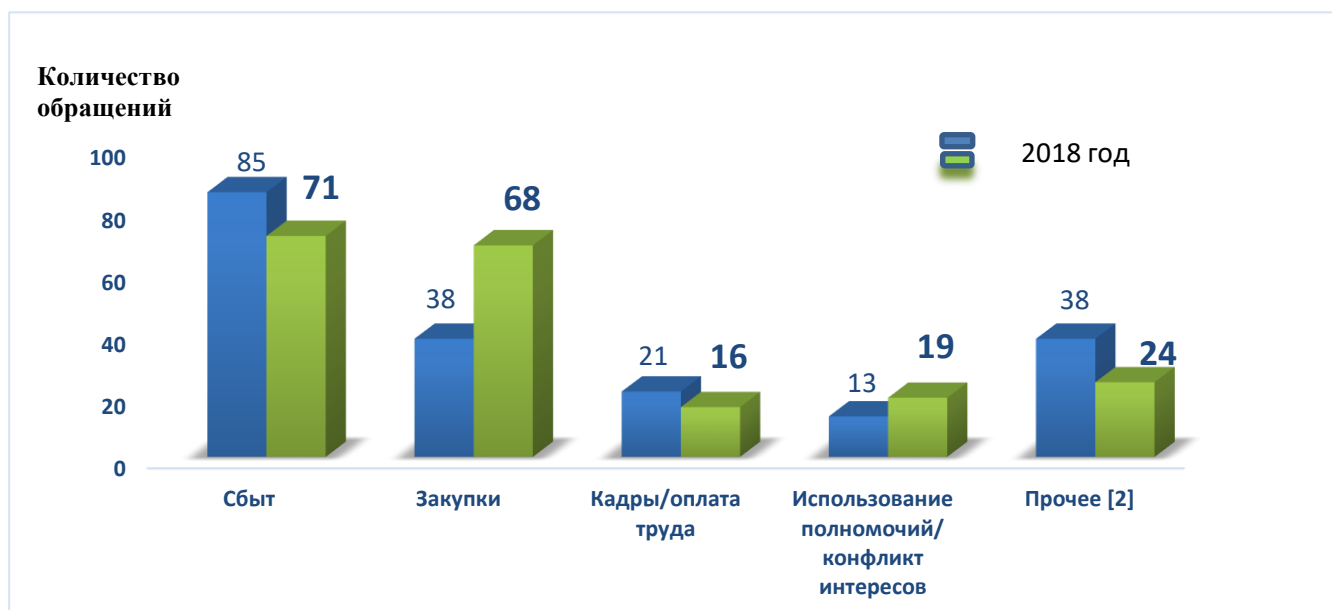
В целом, по принадлежности, структура принятых в 2019 году обращений изменилась несущественно по сравнению с 2018 годом, в том числе:

- наибольшая доля обращений приходится на ПО (83%), из которых более половины относятся к ПО Дивизиона Дальний Восток (63% от общего количества);

¹ Далее также - Общество

² Правила работы Линии доверия Группы РусГидро (утверждены приказом Общества от 21.12.2017 №898, в ред. приказа от 27.12.2018 №1018)

- обращения в отношении ПАО «РусГидро», включая филиалы, составляют пятую часть от общего количества (17%).



Тенденции:

В 2019 году, наибольшая доля поступивших обращений приходится на вопросы:

- сбытовой деятельности – 36% (71 обращение), основная часть которых приходится на компании Дивизиона Дальний Восток – 30% (59 обращений).

При этом основными темами обращений по сбытовой деятельности являются некорректные начисления платы за потребленные услуги, ошибки в работе личных кабинетов, некачественное обслуживание со стороны расчетно-кассовых центров.

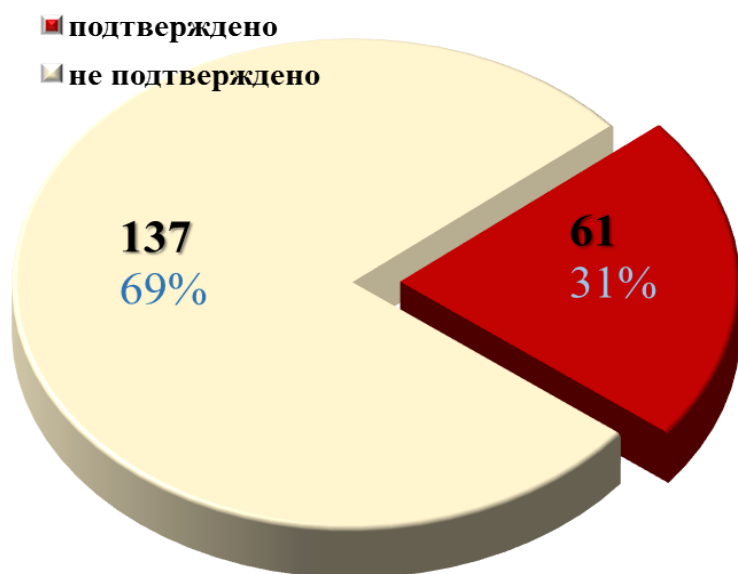
- закупочной деятельности – 34% (68 обращений), основная часть которых приходится на компании Дальнего Востока – 24% (48 обращений).

Количество обращений по вопросам закупок выросло по сравнению с 2018г. на 79%, использования полномочий/конфликт интересов –на 46%.

При этом по сравнению с 2018 годом количество обращений по сбытовой деятельности снизилось в 2019 году на 16%.

Результаты рассмотрения:

Из 198 принятых к рассмотрению обращений 2019 года, сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях подтвердились по 61 (31%).



Тематика подтвердившихся обращений:

28	• СБЫТ
17	• ЗАКУПКИ
7	• Использование полномочий/конфликт интересов
6	• Кадры/оплата труда
3	• Прочее

Доля подтвержденных обращений в общем объеме рассмотренных в 2019 году, по сравнению с 2018 годом снизилась на 3% (31% против 34%).

В разрезе принадлежности, наибольшее количество подтвердившихся обращений (51 шт. из 61) приходится на подконтрольные организации, в том числе более половины (42 шт., 69%) – на ПО Дивизиона Дальний Восток.

Рассмотрено 198 обращений

По 61 (31%) обращению подтвердились сведения о противоправных действиях и/или нарушениях прав заявителей

По 4 обращениям применены замечания, выговоры к 6 работникам (руководителям), допустившим нарушения

По 4 обращениям к руководителям и специалистам применено депремирование.

По всем 61 обращениям приняты меры, направленные на устранение нарушений, в том числе:

- Проведены **разъяснительные, профилактические беседы;**
- Организовано необходимое **обучение персонала;**
- Внесены **корректировки в закупочную документацию,** отменены/перенесены закупочные процедуры;
- Произведены **корректировки расчетов с потребителями;**