

**О результатах
работы Линии доверия Группы РусГидро
за полугодие 2018 год
г. Москва**

Общее количество поступивших обращений за отчетный период составило 942 шт., что в три раза превышает количество за аналогичный период прошлого года, из которых:

- 91 (10 %) обращение, принято к рассмотрению, как соответствующие критериям, установленным ЛНА Общества;
- 851 (90 %) сообщений, не соответствующих критериям (СПАМ, реклама, массовая рассылка и т.п.) - не приняты к рассмотрению.



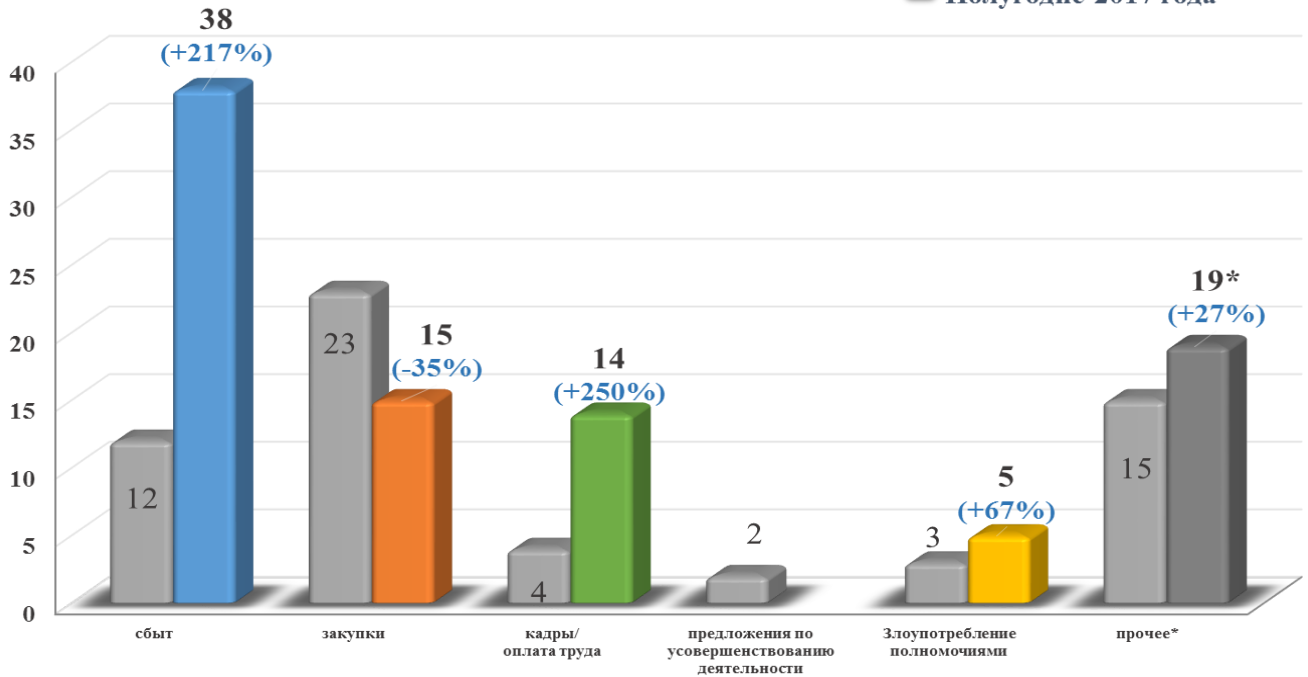
В первом полугодии 2018 года наибольшая доля поступивших обращений приходится на вопросы сбытовой (42%) и закупочной (16%) деятельности, а также кадровые вопросы (оплата труда) (15%).

Отмечается значительный рост (по сравнению с аналогичным периодом 2017 г.) обращений по вопросам сбыта – в 3,2 раза (на 217%) и кадров/оплаты труда – в 3,5 раза (на 250%).

При этом количество обращений по вопросам, связанным с нарушениями в закупочной деятельности снизилось в первом полугодии 2018 года почти в 1,5 раза (на 35%) по сравнению с полугодием 2017 года.

КОЛИЧЕСТВО
ОБРАЩЕНИЙ,
ШТ.

■ Полугодие 2017 года



Существенный рост количества обращений по вопросам сбыта тепло- и электроэнергии (расчеты с потребителями, заключение договоров и т.п.) обусловлен интеграцией с РАО ЭС Востока, в том числе входящими в него сбытовыми и распределительными компаниями: ПАО «ДЭК», АО «ДГК», АО «ДРСК».

➤ Рассмотрено 91 обращение

➤ По 64 (70%) обращениям сведения о противоправных действиях и нарушениях прав заявителей **не нашли подтверждения**

➤ По 27 (30%) обращениям **подтвердились сведения** о противоправных действиях и/или нарушениях прав заявителей

➤ По 2 обращениям **приняты меры дисциплинарного воздействия** (взыскания, выговоры)

По всем 27 обращениям приняты меры, направленные на устранение нарушений, в том числе:

- Произведены корректировки начислений потребителям платы за энергоресурсы;
- Произведена профилактическая/разъяснительная работа;
- Внесены корректировки в закупочную документацию;
- Иные меры, направленные на устранение нарушений/недостатков.