

## О результатах работы Линии доверия Группы РусГидро за 2018 год

### Статистика:

Общее количество обращений, принятых к рассмотрению за 2018, как соответствующие критериям, установленным локальными нормативными документами (актами) Общества<sup>1</sup>, составило 195 шт., что на 29 обращений (17%) больше, чем в 2017 году.

Сообщения, не соответствующие критериям (в т.ч. такие как: СПАМ, реклама, массовая рассылка и т.п.) к рассмотрению не принимались.



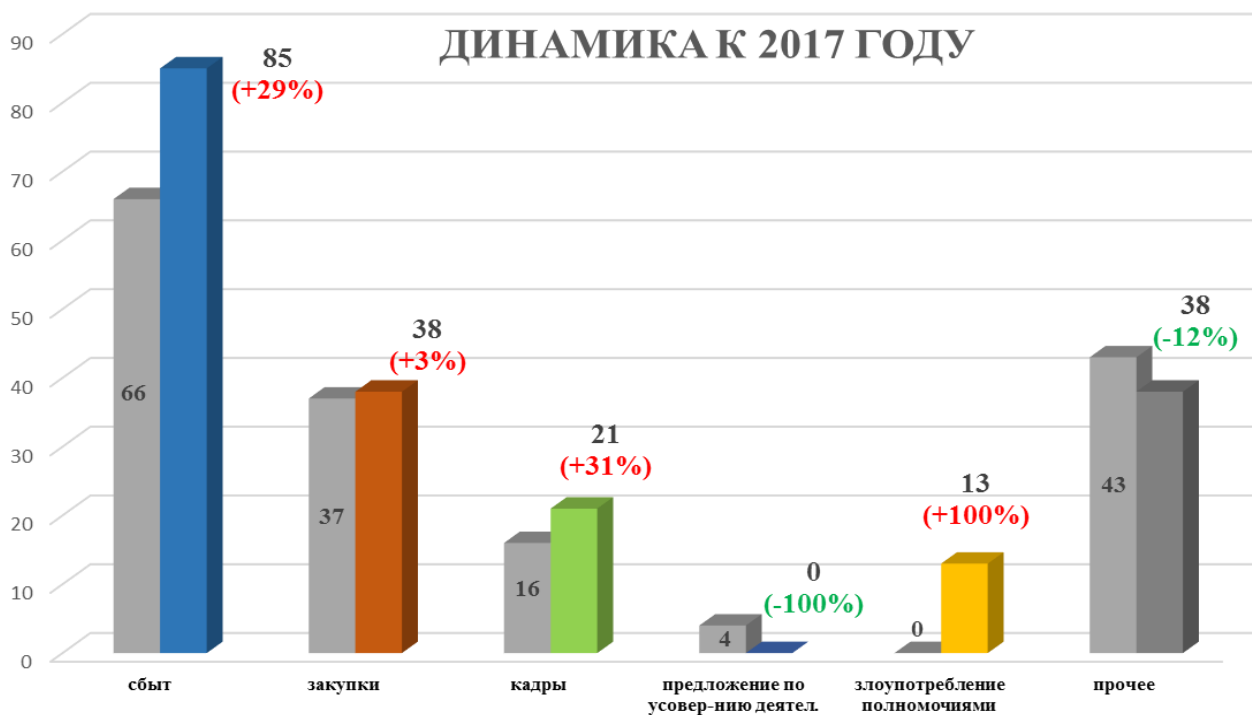
### Тенденции:

Традиционно, в 2018 году наибольшее количество поступивших обращений относятся к вопросам сбытовой (44%) и закупочной (19%) деятельности.

В 2018 году, по сравнению с 2017г., отмечается:

- значительный рост обращений по вопросам сбытовой деятельности (на 19 обращений, 29%)
- рост по кадровым вопросам (на 5 обращений, 31 %);
- появление нового вида обращений - связанных с злоупотреблением полномочиями (13 обращений, +100%), ранее не выделялись.
- незначительное снижение обращений по закупочной деятельности – на 5 обращений (12%).

<sup>1</sup> Правила работы Линии доверия Группы РусГидро (утверждены приказом Общества от 21.12.2017 №898, в ред. приказа от 12.09.2018 №689)

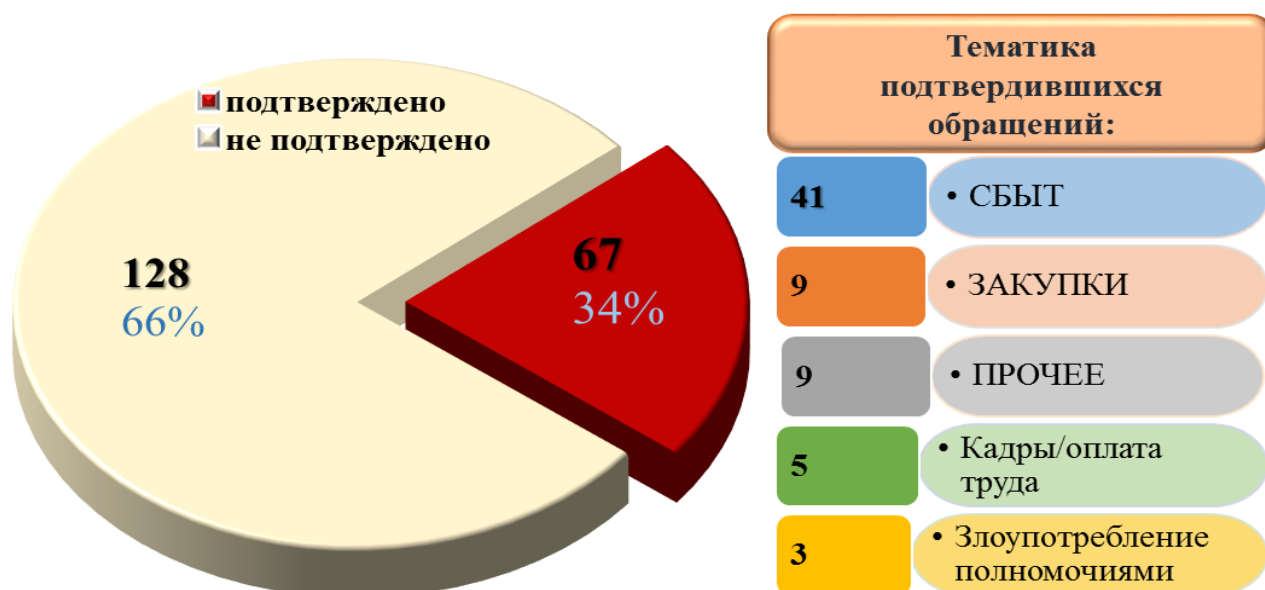


#### Факторы роста:

Рост количества обращений по вопросам сбыта тепло- и электроэнергии (расчеты с потребителями, заключение договоров и т.п.) в 2018 году в основном связан с внедрением энергоснабжающими компаниями Дальнего Востока новых учетных систем по расчетам с потребителями.

#### Результаты рассмотрения:

Из 195 принятых к рассмотрению обращений в 2018 году, сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях подтвердились по 67 (34%).



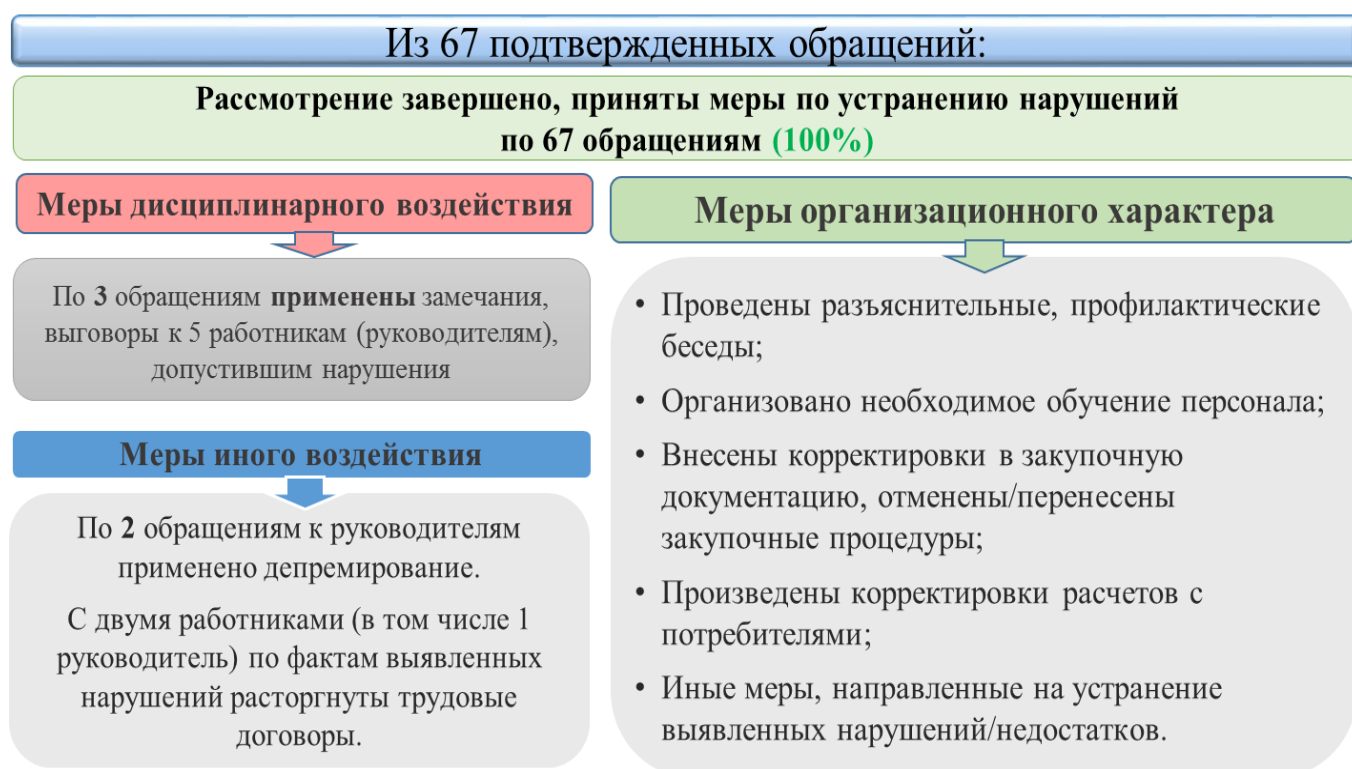
Доля подтвержденных обращений в общем объеме рассмотренных в 2018 году, по сравнению с предыдущем 2017 годом практически не изменилась (34% в 2018 против 33% в 2017).

Динамика по количеству подтвержденных обращений в 2018г. по сравнению с предыдущим годом (2017г) составила + 22% (+12 шт.).

Основные факторы, влияющие на данный показатель - улучшение организации функционирования Линии доверия и качества рассмотрения поступающих обращений.

### Результаты работы с обращениями:

По всем 67 подтвержденным обращениям Группой РусГидро приняты меры по устранению выявленных нарушений/недостатков, в том числе:



### Дополнительная информация:

В 2018 году проведены мероприятия по устранению недостатков (по 18 обращениям по Биробиджанской ТЭЦ), не устраненных в 2017 году.

Так, в 2018 году выполнен капитальный ремонт 3-х котлоагрегатов (ст.№ 5, ст.№ 8, ст. № 10). Данные мероприятия позволили обеспечить прохождение проверки готовности к ОЗП 2018/2019гг. с высоким уровнем надежности.

Мероприятия по повышению надежности ТЭЦ запланированы и на 2019 год.

В 2018 году обращений по Биробиджанской ТЭЦ не поступало.