

## О результатах работы Линии доверия Группы РусГидро за 2020 год г. Москва

Общее количество обращений, принятых к рассмотрению в 2020 году, как соответствующих критериям, установленных локальными нормативными документами (актами) ПАО «РусГидро»<sup>1,2</sup>, составило 228 шт., что на 30 обращений (на 15%) больше, чем в 2019 году.

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, принадлежности<sup>3</sup> указываемых фактов/нарушений и т.п.) к рассмотрению не принимались.



### Тенденции:

В целом по принадлежности структура принятых в 2020г. обращений изменилась несущественно по сравнению с 2019г., в том числе:

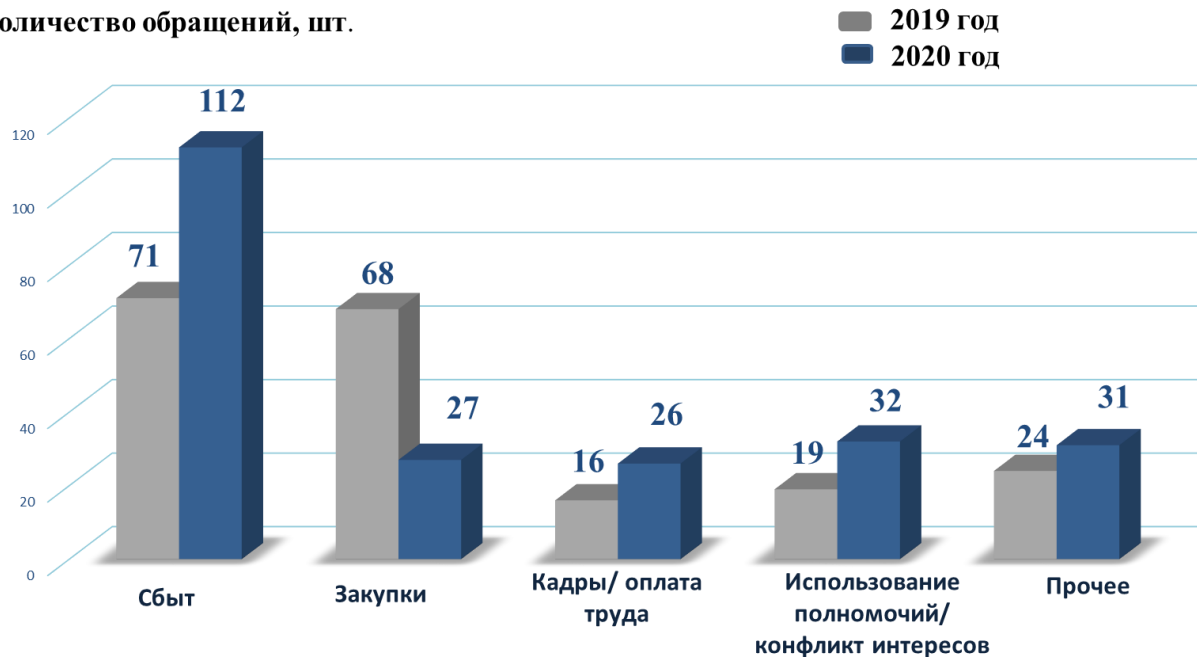
1. Наибольшая доля обращений (83%) приходится на ПО, из которых более половины (58% от общего количества) относятся к ПО ДВ;
2. Обращения в отношении ПАО «РусГидро», включая филиалы, составляют менее пятой части от общего количества - 17%.

<sup>1</sup> Далее также - Общество

<sup>2</sup> Правила работы Линии доверия Группы РусГидро (утверждены приказом Общества от 21.12.2017 №898

<sup>3</sup> К конкретному филиалу, ПО, Обществу

Количество обращений, шт.



### Тенденции:

Наибольшее количество обращений в 2020 году относится к сбытовой деятельности – 49% (112 обращений), основная часть которых приходится на ПО ДВ – 35% (80 обращений).

Основными темами обращений по сбытовой деятельности являются жалобы на:

- неисполнение договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика электроэнергии;
- некорректные начисления платы за потребленные услуги;
- ошибки в работе личных кабинетов;
- некачественное обслуживание со стороны расчетно-кассовых центров.

Одной из наиболее частых тем обращений в отношении АО «ДРСК» в 2020 году стали жалобы на длительное отключение электроэнергии (аварии, обрывы сетей).

Данная проблема была вызвана сложными погодными условиями<sup>4</sup>, сложившимися в регионе обслуживания ПО в 2020 году, а также высокой степенью изношенности сетей в регионе (в том числе принадлежащих сетевым компаниям, не входящим в Группу РусГидро).

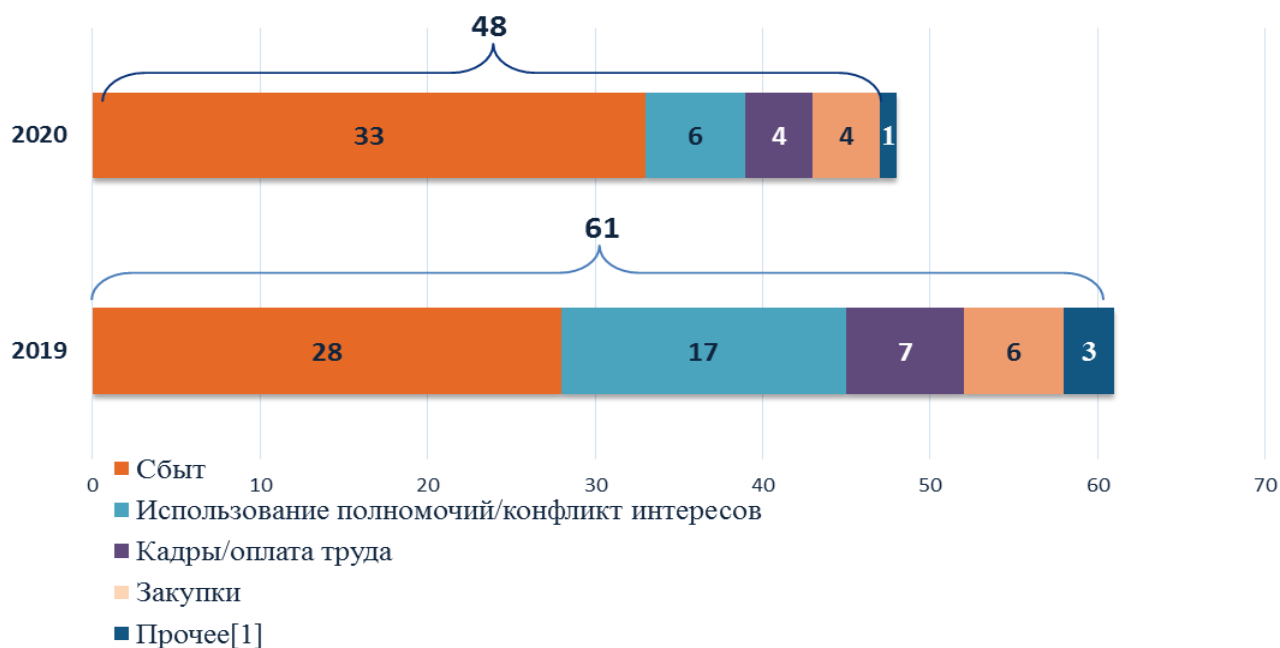
### Результаты рассмотрения:

Из **228 обращений**, полученных за 2020 год, сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях:

<sup>4</sup> Тайфун в Хабаровском крае в октябре 2020, ледяной дождь в Приморье в ноябре-декабре 2020.

- подтвердились по 48 (21%);
- не подтвердились по 180 (79 %).

### Тематика подтвердившихся обращений



Доля подтвержденных обращений в общем объеме рассмотренных в 2020 году, по сравнению с предыдущим 2019 годом, уменьшилась существенно - на 10% (в 2019 - 31% (61 шт.)).

Наибольшее количество подтвердившихся обращений (47 шт. из 48) приходится на ПО, в том числе более половины (35 шт., 73%) – на ПО ДВ.

### Принятые меры:

**По всем 48 подтвержденным обращениям рассмотрение завершено, приняты меры по устранению нарушений:**

#### Меры дисциплинарного воздействия

По 6 обращениям применены замечания, выговоры к 13 работникам (руководителям), допустившим нарушения

#### Меры иного воздействия

По 3 обращениям к 8 руководителям и 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;
- произведено доначисление заработной платы;
- организовано взаимодействие с заявителями в целях урегулирования претензий, разъяснения порядка функционирования соответствующих сервисов (работа зарядных станций, начисления платы за энергоресурсы, использование личных кабинетов, передача показаний и т.д.).

**В 2020 году фактов/случаев привлечения ПАО «РусГидро», ПО ПАО «РусГидро», а также должностных лиц Группы РусГидро к ответственности за коррупционные правонарушения не было.**