

**О результатах
работы «Линии доверия» ПАО «РусГидро»
в 1 полугодии 2017 года
г. Москва**

Общее количество поступивших обращений за отчетный период составило 297 шт. По сравнению с первым полугодием 2016 года общее количество обращений возросло на 44,4 % (165 шт.), что обусловлено тем, что с декабря 2016 года сообщения, адресованные компаниям Холдинга ПАО «РАО ЭС Востока», поступают на единую «Линию доверия» ПАО «РусГидро».

74 обращения (24,9 % от поступивших) принято к рассмотрению в соответствии с критериями отбора, установленными Правилами работы «Линии доверия», из них:

- по 65 обращениям рассмотрение завершено;
- 9 обращений находится в работе.

**Статистика обращения
на «Линию доверия» за первую половину 2017 года**



По сравнению с аналогичным периодом 2016 года количество обращений, принятых к рассмотрению увеличилось почти на 30%.

223 поступивших сообщения, не были приняты к рассмотрению по причине их несоответствия критериям отбора (спам).

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).

В отчетном периоде по сравнению с аналогичным периодом 2016 года отмечается уменьшение числа обращений по вопросам сбытовой деятельности ПАО «РусГидро» и его дочерних обществ (на 18,2 %), в то время как количество обращений по вопросам закупочной деятельности увеличились на 80 %.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших на «Линию доверия» направлены 65 ответов заявителям.

По 11 рассмотренным обращениям подтвердились сведения о противоправных действиях и нарушениях прав заявителей, по всем из них приняты соответствующие меры, в том числе по 1 обращению – меры дисциплинарного воздействия (объявлен выговор и депремирован сотрудник).

Итоги рассмотрения обращений на «Линию доверия» в первом полугодии 2017 года

- › Направлено **65** ответов заявителям, рассмотрение еще 9 обращений не завершено
 - › Принято решение о проведении **1** **служебной проверки** (не завершена)
 - › По **11** обращениям **подтвердились сведения** о противоправных действиях и нарушениях прав заявителей
 - › По **1** обращению **приняты меры дисциплинарного воздействия** (выговор, депремирование)
 - › По **всем 11** обращениям приняты меры организационного воздействия:
 - Разъяснительная работа и обучение персонала;
 - Претензионно-исковая работа;
 - Совершенствование деятельности



По материалам обращений, поступивших на «Линию доверия» в отчетном периоде инициирована 1 служебная проверка (не завершена).