

О результатах работы Линии доверия Группы РусГидро за 2017 год г. Москва

Общее количество поступивших обращений за 2017 год составило 966 шт., что составило 57% от общего числа обращений (1686 шт.), поступивших на Линию доверия с начала её функционирования, из которых:

- 166 (18%) обращений принято к рассмотрению, как соответствующие критериям установленных ЛНА.
- 800 (82%) сообщений, не соответствующих критериям (СПАМ, реклама, массовая рассылка и т.п.) - не приняты к рассмотрению.



Прирост рассмотренных обращений в 2017 году (166 шт.) по сравнению с 2016г. составил 75% (+71 шт.), по сравнению с 2015г. составил 50% (+55 шт.).

Традиционно, в 2017 году наибольшее количество поступивших обращений относятся к вопросам сбытовой (40%) и закупочной (22%) деятельности.

При этом в 2017 году отмечается значительный рост (по сравнению с 2016г.) обращений по указанным вопросам:

- сбыт – в 4 раза (на 312%);
- закупки – в 2,6 раза (на 164%);

Также в 2017 году значительно увеличилась доля обращений по кадровым вопросам – в 2,2 раза (на 128%).

КОЛИЧЕСТВО
ОБРАЩЕНИЙ,
ШТ.



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».

По итогам работы Линии доверия Группы РусГидро за 2017 год:

➤ Рассмотрено 166 обращений

➤ По **111** (67%) обращениям сведения о противоправных действиях и нарушениях прав заявителей **не нашли подтверждения**

➤ По **55** (33%) обращениям **подтвердились сведения** о противоправных действиях и/или нарушениях прав заявителей

➤ По **5** обращениям **приняты меры дисциплинарного воздействия** (взыскания, выговоры)

➤ По **всем 55** обращениям приняты меры, направленные на устранение нарушений, в том числе:

- Проведена разъяснительная, профилактическая работа;
- Организовано необходимое обучение персонала;
- Внесены корректировки в закупочную документацию, отменены/перенесены закупочные процедуры;
- Иные меры, направленные на устранение выявленных нарушений/недостатков.