

Отчет о результатах работы Линии доверия Группы РусГидро за 2021 год

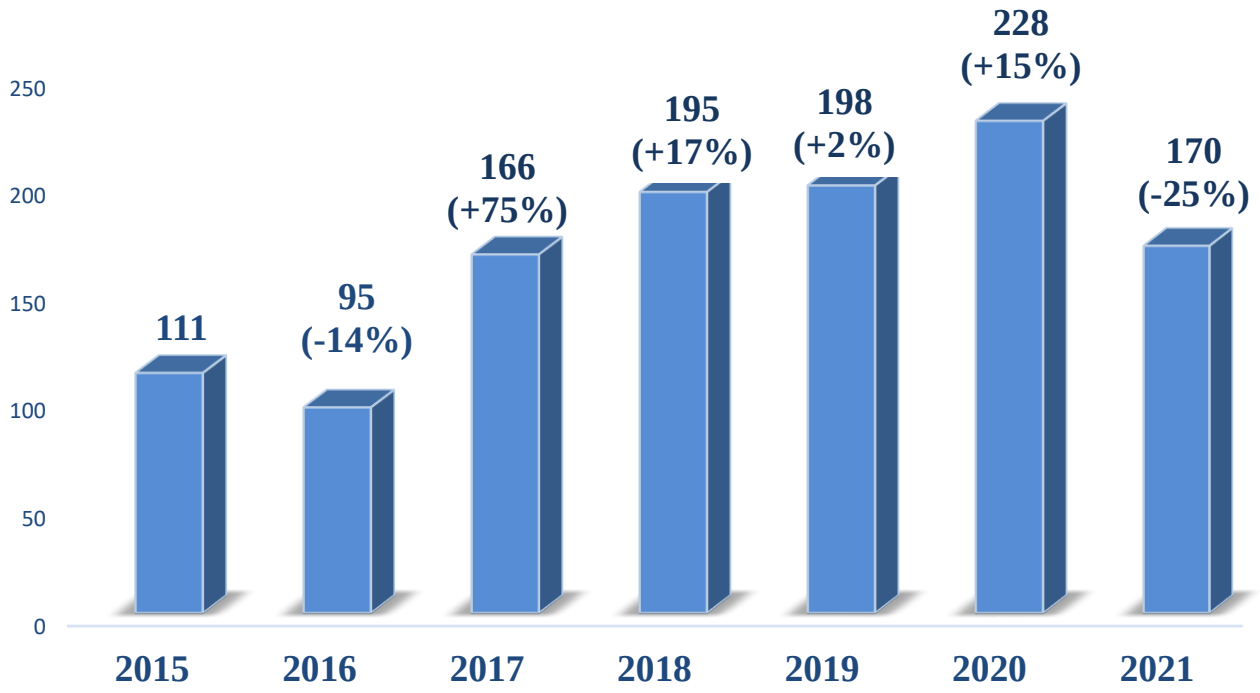
Директор по внутреннему контролю и управлению рисками – главный аудитор Щёголева Е.А.

Статистика поступления обращений на Линию доверия

ДИНАМИКА:

В 2021 г. принято к рассмотрению 170 обращений*,
что составило 15% от общего числа обращений (1163 шт.), принятых к рассмотрению с начала функционирования Линии доверия (2015г.).

Количество обращений, шт



Снижение принятых в 2021 году к рассмотрению обращений по сравнению **с 2020г.** составило **-25%** (-58 шт.).

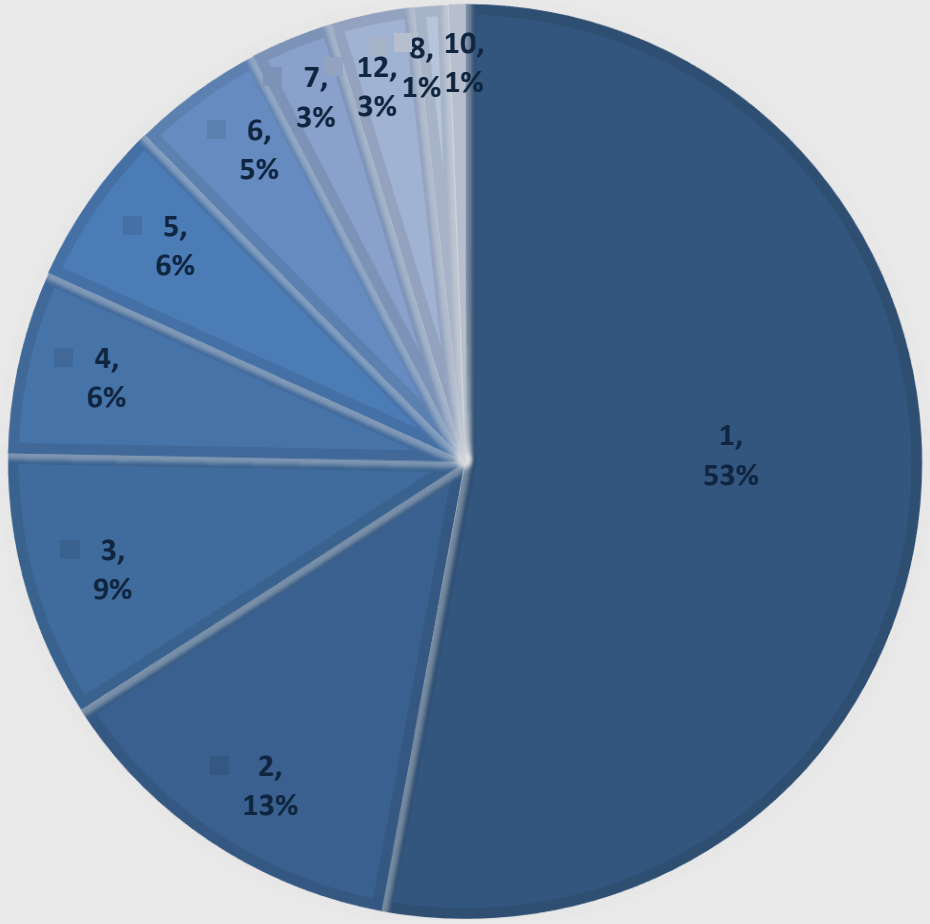
*Без учета сообщений, не соответствующих критериям, установленным Правилами работы Линии доверия Группы РусГидро (такие как: СПАМ, реклама, массовая рассылка, вопросы кадрового трудоустройства, сообщения, не содержащие конкретных фактов, признаков нарушений, не поддающиеся идентификации в части адреса, принадлежности (к конкретному филиалу, ПО, Обществу) указываемых фактов/нарушений и т.п.), к рассмотрению не принимались.

Тематика обращений

В 2021 году Обществом проведена актуализация тематики обращений, поступающих на Линию доверия Группы РусГидро с учетом наиболее значимых/рисковых областей деятельности (бизнес процессов), а также показателей устойчивого развития:

	Тематика обращений*	Доля, %
1	Сбытовая деятельность (расчеты, начисления, факты безучетного и бездоговорного потребления)	53%
2	Нарушение прав работников, социальная политика	13%
3	Эксплуатация объектов и оборудования (ремонты, техперевооружение)	9%
4	Закупочная деятельность	6%
5	Факты/признаки коррупции, мошенничества, хищений.	6%
6	Конфликт интересов, использование полномочий	5%
7	Охрана труда и промышленная безопасность	3%
8	Нарушения в области охраны окружающей среды	1%
9	Строительство объектов	-
10	Предложения по усовершенствованию деятельности	1%
11	Незаконное использование инсайдерской информации	-
12	Прочее	3%

ДОЛЯ ОБРАЩЕНИЙ В 2021 ГОДУ:



*В настоящем отчете поступившие за 2021 год обращения учтены в разрезе обновленной тематики. Также, в целях сопоставимости показателей, к актуальной тематике приведена статистика 2020 года.

Динамика обращений за 2020 и 2021

Статистика:

В 2021 году, как и годом ранее наибольшее количество поступивших обращений относятся **к вопросам сбытовой деятельности (53%).**

ТЕНДЕНЦИИ:

В 2021 по сравнению с 2020г., отмечается:

Существенный рост количества обращений:

- по вопросам эксплуатации объектов и оборудования (ремонты, техперевооружение) - в 5 раз (на 433%);
- по фактам/признакам коррупции, мошенничества, хищений на 25%.

Снижение количества обращений по:

- закупочной деятельности на 59%;
- по вопросам нарушения прав работников, соц. политики на 41%;
- по вопросам конфликта интересов, исп. полномочий на 43%;
- по вопросам охраны труда и промышленной безопасности на 62%.
- в части нарушений в области охраны окружающей среды - на 71%.

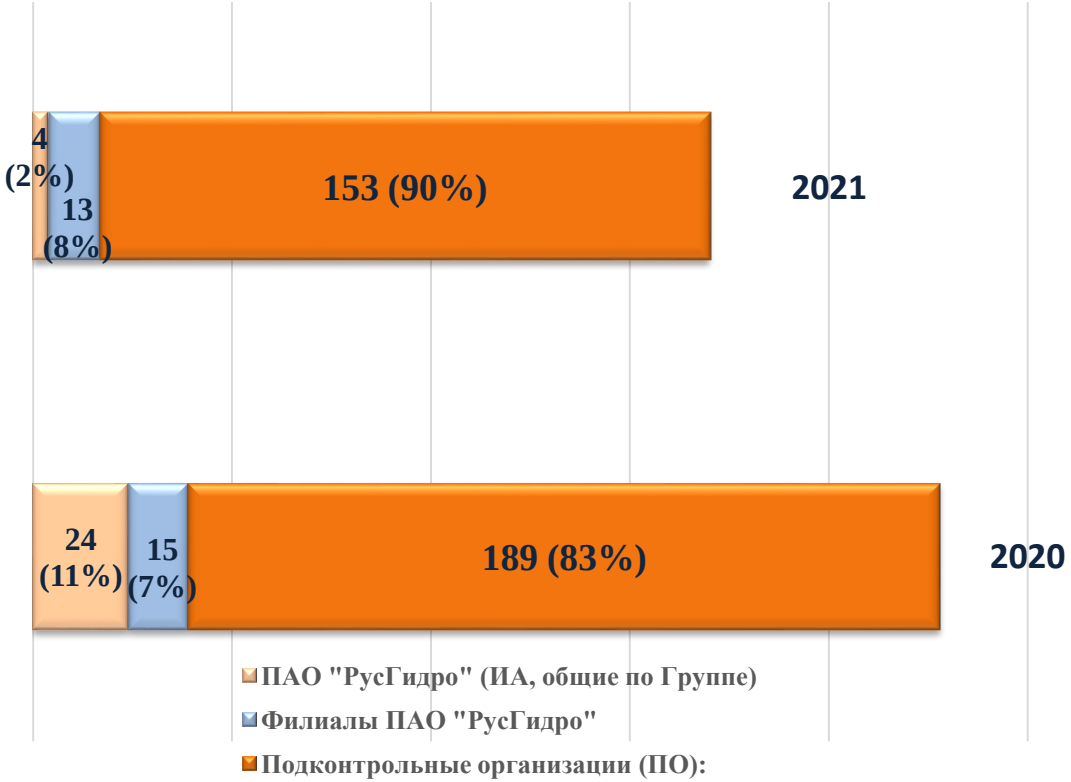
Динамика количества обращений по тематике:



Принадлежность обращений

В целом, по принадлежности, структура 170 принятых в 2021 г. обращений по сравнению с 2020 г. **изменилась несущественно,** в том числе:

1. Наибольшая доля обращений приходится на ПО (90%), из которых более половины относятся к ПО ДВ (64% от общего количества);
2. Обращения в отношении ПАО «РусГидро», включая филиалы, составляют десятую часть от общего количества (10%).



Принадлежность	Кол., шт.
ВСЕГО ОБРАЩЕНИЙ:	**170**
ПАО "РусГидро" (ИА, общие по Группе)	4 (2%)
Филиалы ПАО "РусГидро"	13 (8%)
Подконтрольные организации (ПО), в том числе:	153 (90%)
ПО без Дальнего Востока:	*44 (25%)*
ПО Дальний восток:	*109 (65%)*

Результаты рассмотрения обращений

Из 170 принятых к рассмотрению обращений,
сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях **подтвердились по 56 (33%).**
Доля подтвержденных обращений в общем объеме рассмотренных в 2021 году, по сравнению с предыдущим 2020 годом, увеличилась существенно - на 12% (в 2020 - 21 % (48 шт.)).

Тематика подтвердившихся обращений



Принадлежность подтвержденных обращений

	2020	2021
ВСЕГО:	**48 (21%)**	**56 (33%)**
Филиалы ПАО "РусГидро"	**1 (1%)**	**4 (2%)**
Подконтрольные организации (ПО), в том числе:	**47 (20%)**	**52 (31%)**
ПО без Дальнего Востока:	***8 (4%)***	***11 (7%)***
ПО Дальний Восток:	***39 (16%)***	***41 (24%)***

Сводные результаты работы с обращениями

По всем 56 подтвержденным обращениям рассмотрение завершено, приняты меры по устранению нарушений:

Меры дисциплинарного воздействия

По 4 обращениям применены замечания, выговоры к 8 работникам (руководителям), допустившим нарушения

Меры иного воздействия

По 4 обращениям **к 6 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 2021 году фактов/случаев привлечения ПАО «РусГидро», ПО ПАО «РусГидро», а также должностных лиц Группы РусГидро к ответственности за коррупционные правонарушения не было.