О результатах
работы Линии доверия Группы РусГидро
за 1 полугодие 2024 года
г. Москва

Общее количество обращений, принятых к рассмотрению в 1 полугодии 2024г. по Группе РусГидро, как соответствующих критериям, установленным локальными нормативными документами (актами) ПАО «РусГидро»[1,2], **составило 236 шт., что на 13 обращений больше, чем в 1 полугодии 2023г.**

Основными причинами увеличения количества обращений, поступающих на Линию доверия Группы РусГидро связано, по оценке ДКиУР, с:

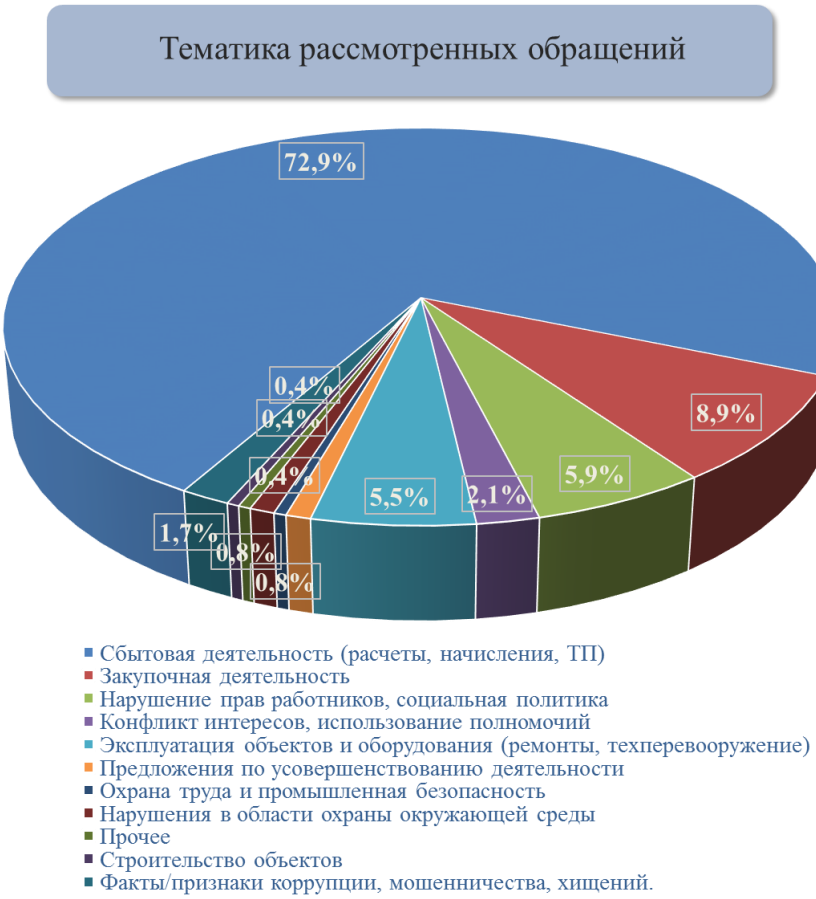
– повышением уровня доверия Заявителей к Линии доверия Группы РусГидро;

– ростом популярности Линии доверия Группы РусГидро;

– снижением качества отработки обращений со стороны ПО (сбытовых компаний).

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[3] указываемых фактов/нарушений и т.п.) к рассмотрению не принимались.





Тенденции:

В 1 полугодии 2024г, как и годом ранее, наиболее существенная доля поступивших обращений приходится на вопросы сбытовой деятельности -172 шт. (73% от общего числа). Основными являются жалобы на:

[1] Далее также - Общество
[2] Правила работы Линии доверия Группы РусГидро (утверждены приказом Общества 14.09.2022 №695)
[3] К конкретному филиалу, ПО, Обществу

– неисполнение договорных обязательств по технологическому присоединению, что обусловлено резким увеличением заявок в 2022г. в связи с предстоящим повышением стоимости ТП, а в дальнейшем скоплением заявок за 2023г.;

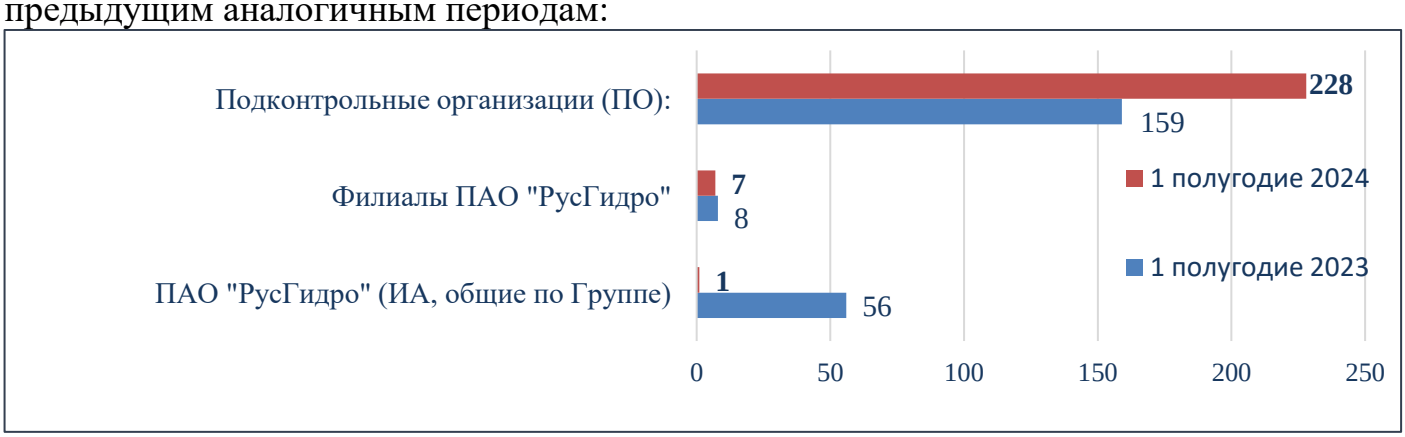
– некорректные начисления платы за потребленные услуги, ошибки в работе личных кабинетов (в т.ч. ошибки связаны в связи с переходом на отечественные ПО);

– неисполнение договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика электроэнергии, в т.ч. поставка электроэнергии низкого качества (напряжения);

– частые отключения электроэнергии (аварийные, плановые и т.д.).



Тенденции распределения обращений по принадлежности компаниям Группы РусГидро в первом полугодии 2024 года существенно не изменились и соответствуют предыдущим аналогичным периодам:



Наибольшая доля обращений (97%) приходится на ПО, из которых более половины (75% от общего количества) относятся к ПО ДВ.

Резкое снижение обращений по ПАО «РусГидро» в первом полугодии 2024 года связано с тем, что в 2023 году в этот период в ПАО «РусГидро» поступило более 50 обращений, касающихся мошеннических действий третьих лиц. В результате принятых мер по публикации предупреждающих сообщений на сайте Общества, количество случаев мошенничества, а, следовательно, и обращений снизилось практически до 0.

Результаты рассмотрения:

Из **236 обращений, полученных в 1 полугодии 2024г.,** сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях:

- **подтвердились по 95 обращениям** (40%);
- **не подтвердились по 141 обращениям** (60%).

Доля подтвержденных обращений в **1 полугодии 2024г.**, по сравнению с **1 полугодием 2023г. увеличилось на 12% (40% против 28%).**

Наибольшее количество подтвердившихся обращений (93 шт. из 95) приходится на ПО, в том числе более половины (72 шт., 75%) – на ПО ДВ



Принятые меры:

По всем 95 подтвержденным обращениям рассмотрение завершено, приняты меры по устранению нарушений:

Меры дисциплинарного воздействия

По 2 обращениям применены выговоры/замечания к 3 работникам (в т.ч. руководителям), допустившим нарушения

Меры иного воздействия

По 2 обращениям к 3 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;
- проведены ремонтные и восстановительные работы;
- проведены работы по технологическому присоединению заявителей;

В 1 полугодии 2024 года фактов/случаев привлечения ПАО «РусГидро», ПО ПАО «РусГидро», а также должностных лиц Группы РусГидро к ответственности за коррупционные правонарушения не было.