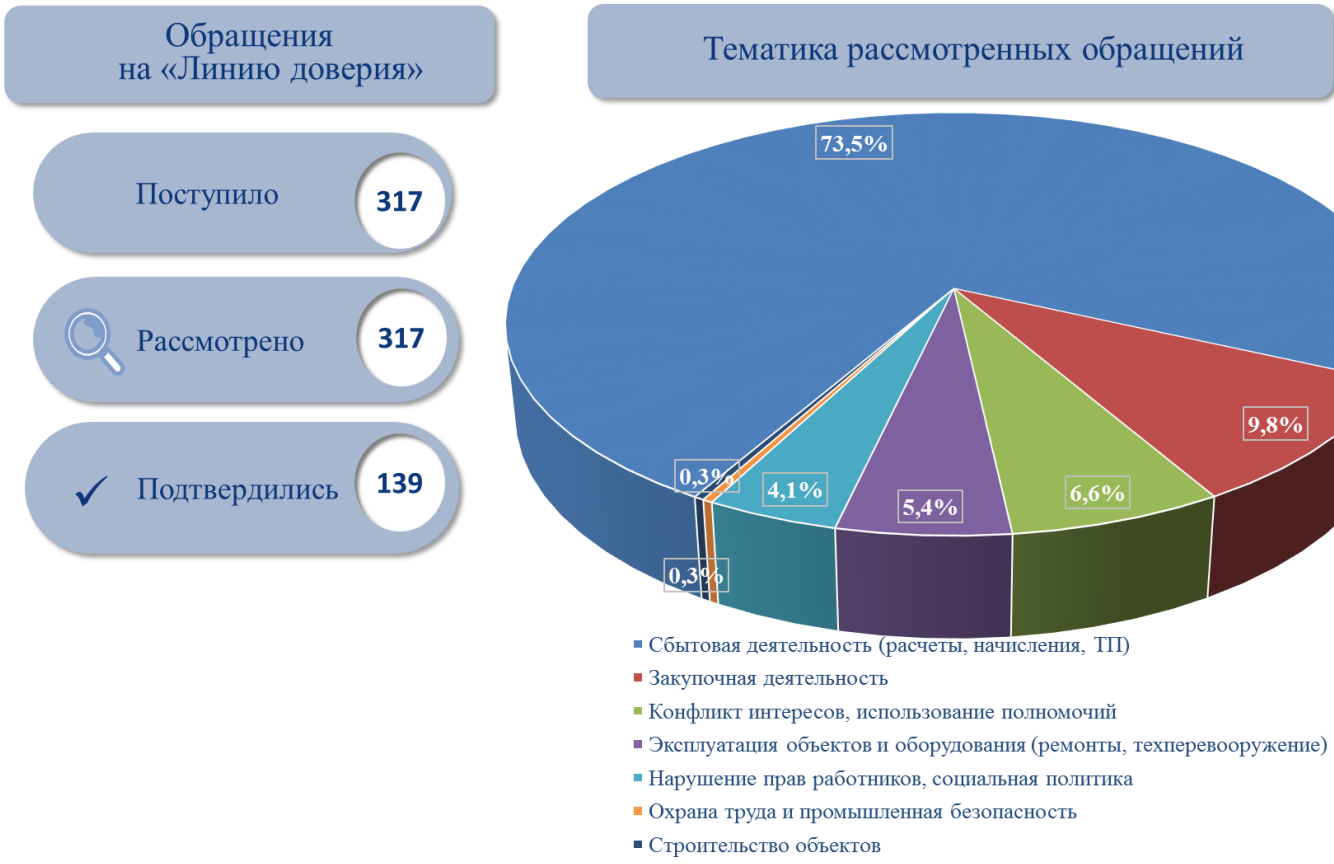
Отчет о результатах
работы Линии доверия Группы РусГидро
за 1 полугодие 2025 года
г. Москва

Общее количество обращений, принятых к рассмотрению в 1 полугодии 2025г. по Группе РусГидро, как соответствующих критериям, установленным локальными нормативными документами (актами) ПАО «РусГидро»[1,2], **составило 317 шт.[3], что на 81 обращение больше, чем в 1 полугодии 2024г.**

Существенный рост количества обращений, поступающих на Линию доверия Группы РусГидро связан, по оценке ДКиУР, с:

– повышением уровня доверия Заявителей к Линии доверия Группы РусГидро в связи с высоким качеством рассмотрения обращений и принимаемыми по результатам рассмотрения мерами реагирования;

– ростом популярности Линии доверия Группы РусГидро как эффективного и доступного механизма рассмотрения жалоб и обращений.



[1] Далее также - Общество
[2] Правила работы Линии доверия Группы РусГидро (утверждены приказом Общества 14.09.2022 №695)
[3] 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 указываемых фактов/нарушений и т.п.) к рассмотрению не принимались.

Тенденции:

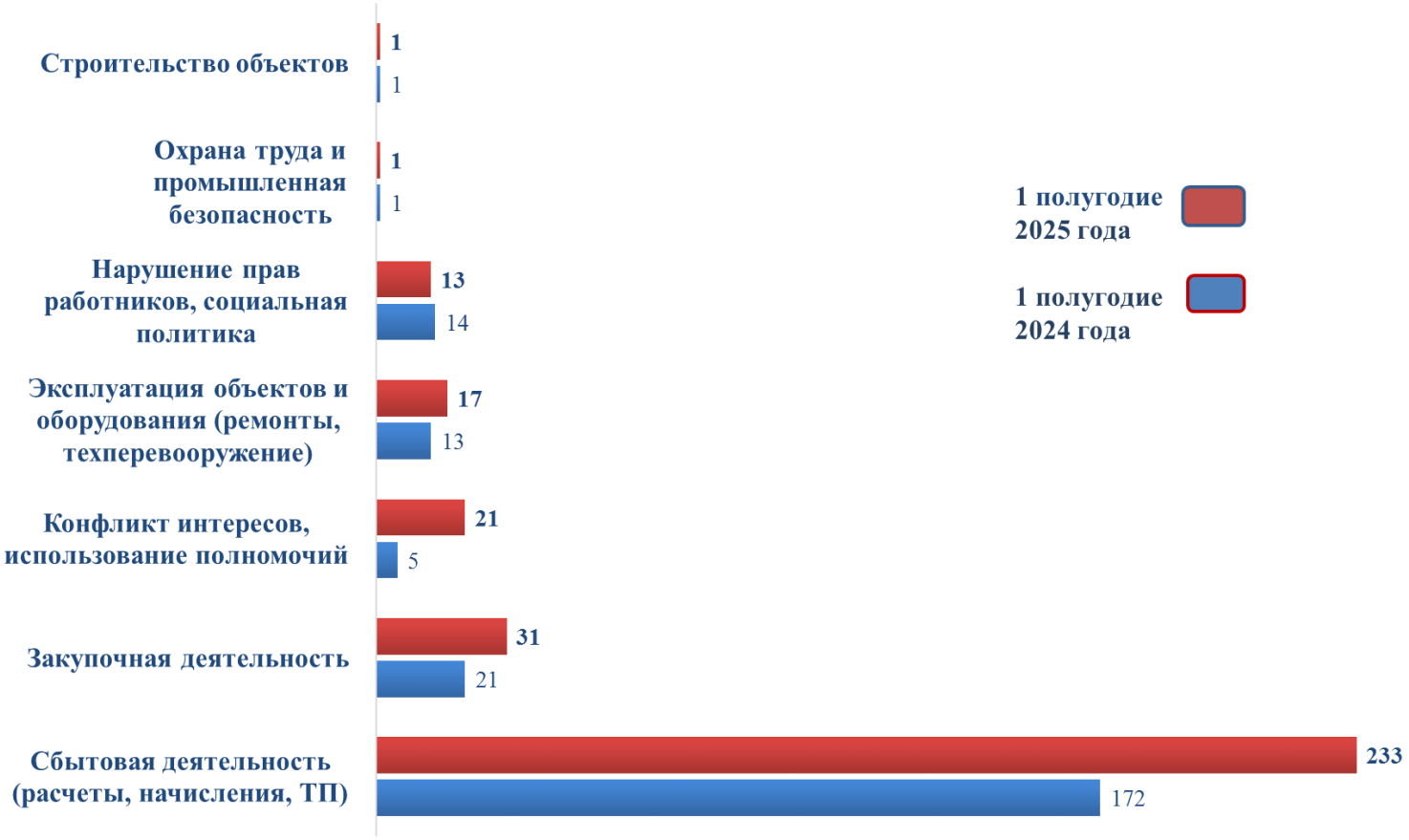
В 1 полугодии 2025г, как и годом ранее, наиболее существенная доля поступивших обращений приходится на вопросы сбытовой деятельности -233 шт. (73,5% от общего числа). Основными являются жалобы на:

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

– 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 2023-2024гг.;

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

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



Распределение обращений по принадлежности компаниям Группы РусГидро в первом полугодии 2025 года существенно не изменились и соответствуют предыдущим аналогичным периодам:



Наибольшая доля обращений (99%) приходится на ПО, из которых более половины (73% от общего количества) относятся к ПО ДВ.

Результаты рассмотрения:

Из **317 обращений, полученных в 1 полугодии 2025г.,** сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях:

- **подтвердились по 139 обращениям** (44%);
- **не подтвердились по 178 обращениям** (56%), в т.ч. 1 обр. на рассмотрении.

Доля подтвержденных обращений в **1 полугодии 2025г.**, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года **увеличилась на 4% (44% против 40%).**

Наибольшее количество подтвердившихся обращений (137 шт. из 139) приходится на ПО, в том числе более половины (106 шт., 76%) – на ПО ДВ.

Тематика подтвердившихся обращений



Принятые меры:

По всем 139 подтвержденным обращениям рассмотрение завершено, приняты меры по устранению нарушений:

Меры дисциплинарного воздействия

По 3 обращениям применены выговоры/замечания к 7 работникам, допустившим нарушения

Меры иного воздействия

По 3 обращениям к 6 работникам применено депремирование.

По 1 обращению к 1 работнику применена отмена необоснованной доплаты к заработной плате

Меры организационного характера

- проведены разъяснительные беседы с персоналом на предмет недопустимости нарушений;
- организовано дополнительное обучение, аттестация работников по вопросам / проблемам, выявленным по результатам рассмотрения обращений;
- произведены корректировки расчетов с потребителями;
- проведены ремонтные и восстановительные работы;
- проведены работы по технологическому присоединению заявителей;

В 1 полугодии 2025 года фактов/случаев привлечения ПАО «РусГидро», ПО ПАО «РусГидро», а также должностных лиц Группы РусГидро к ответственности за коррупционные правонарушения не было.