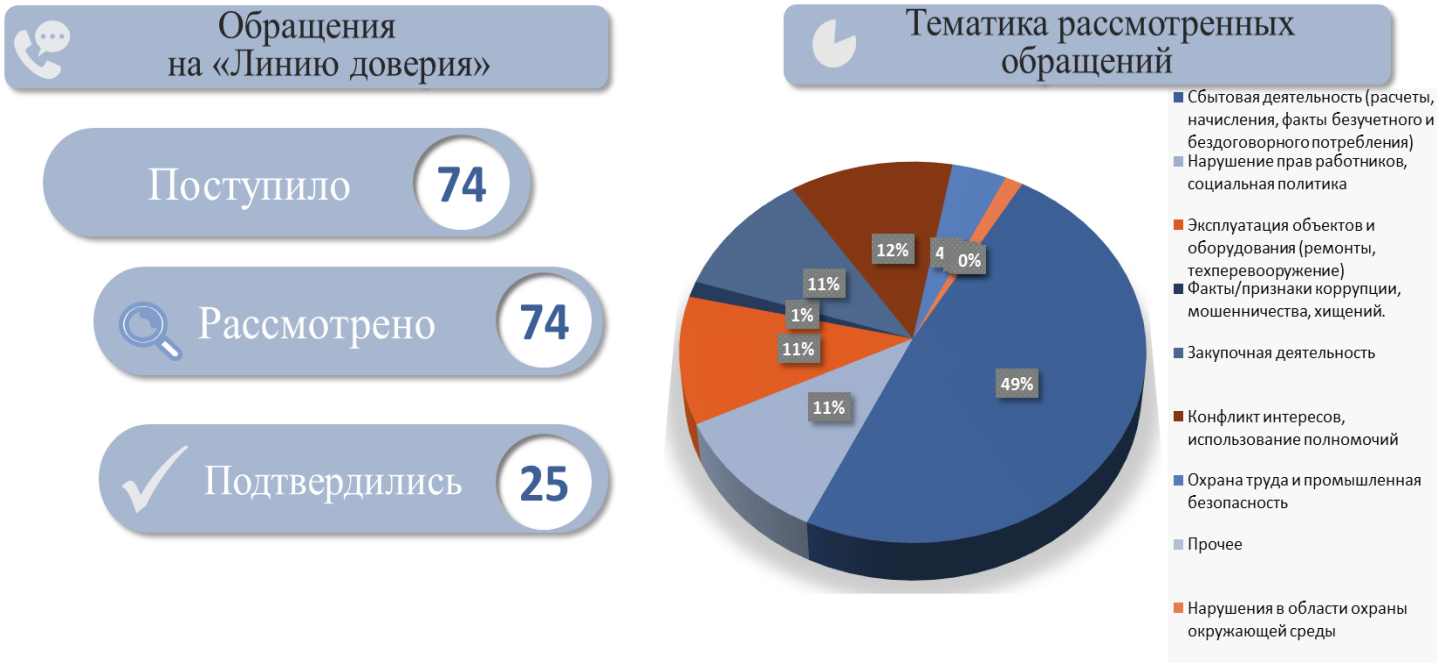
О результатах
работы Линии доверия Группы РусГидро
за 1 полугодие 2022 года
г. Москва

Общее количество обращений, принятых к рассмотрению в 1 полугодие 2022 года, как соответствующих критериям, установленных локальными нормативными документами (актами) ПАО «РусГидро»[1,2], составило 74 шт., что на 21 обращение меньше чем в 1 полугодии 2021г.

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.



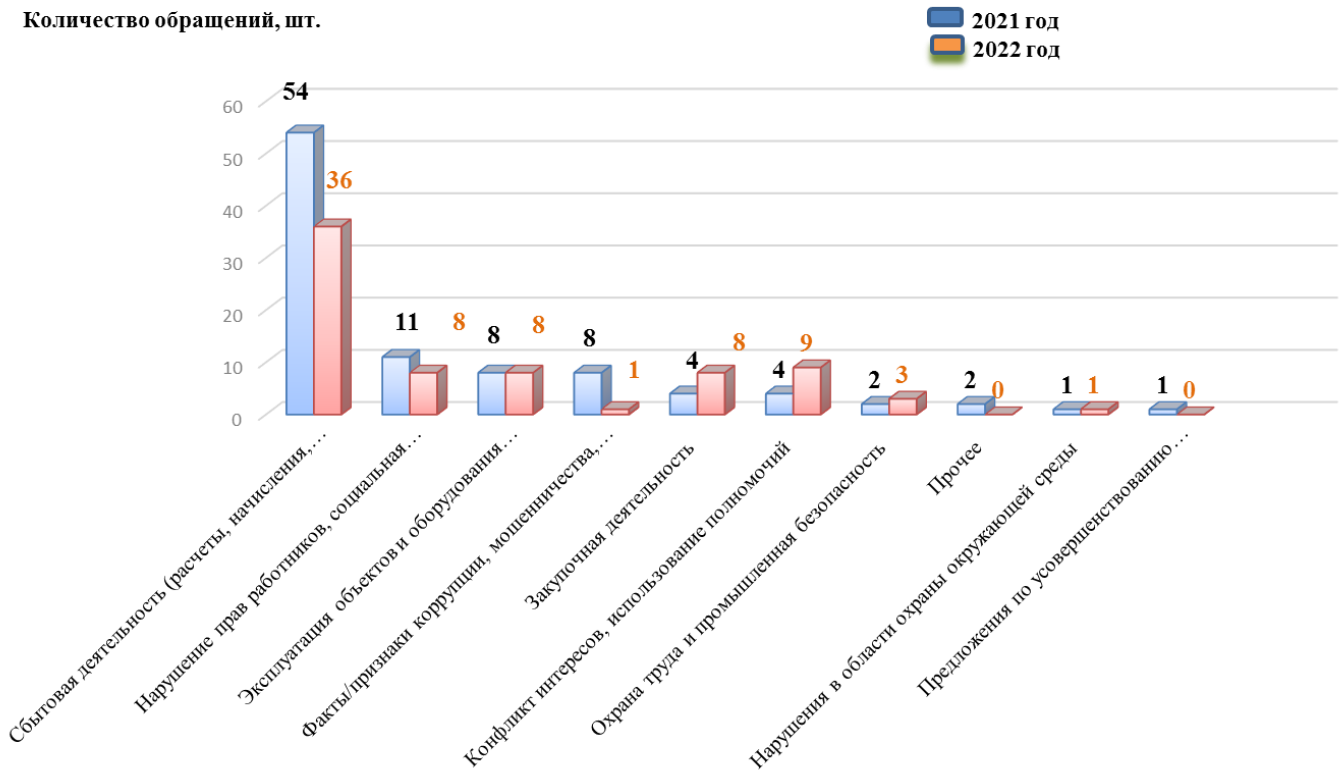
Тенденции:

В целом, по принадлежности, структура принятых в 1 полугодии 2022г. обращений, по сравнению с 1 полугодии 2021г. остаётся неизменной, в том числе:

Наибольшая доля обращений приходится на ПО (93%), из которых более половины относятся к ПО ДВ (74% от общего количества);

Обращения в отношении ПАО «РусГидро», включая филиалы, составляют незначительную часть от общего количества (7%).

[1] Далее также - Общество
[2] Правила работы Линии доверия Группы РусГидро (утверждены приказом Общества от 21.12.2017 №898
[3] К конкретному филиалу, ПО, Обществу



Тенденции:

Наибольшее количество обращений в 1 полугодии 2022г. относится к сбытовой деятельности – 49% (36 обращений), основная часть которых приходится на ПО ДВ – 46% (34 обращения, из них: АО «ДРСК» - 12 шт., ПАО «ДЭК» - 16 шт. и т.д.)).

Основными темами обращений по сбытовой деятельности являются:

– нарушение сроков технологического присоединения объектов заявителей;

– некорректное начисления платы за потребленные ресурсы;

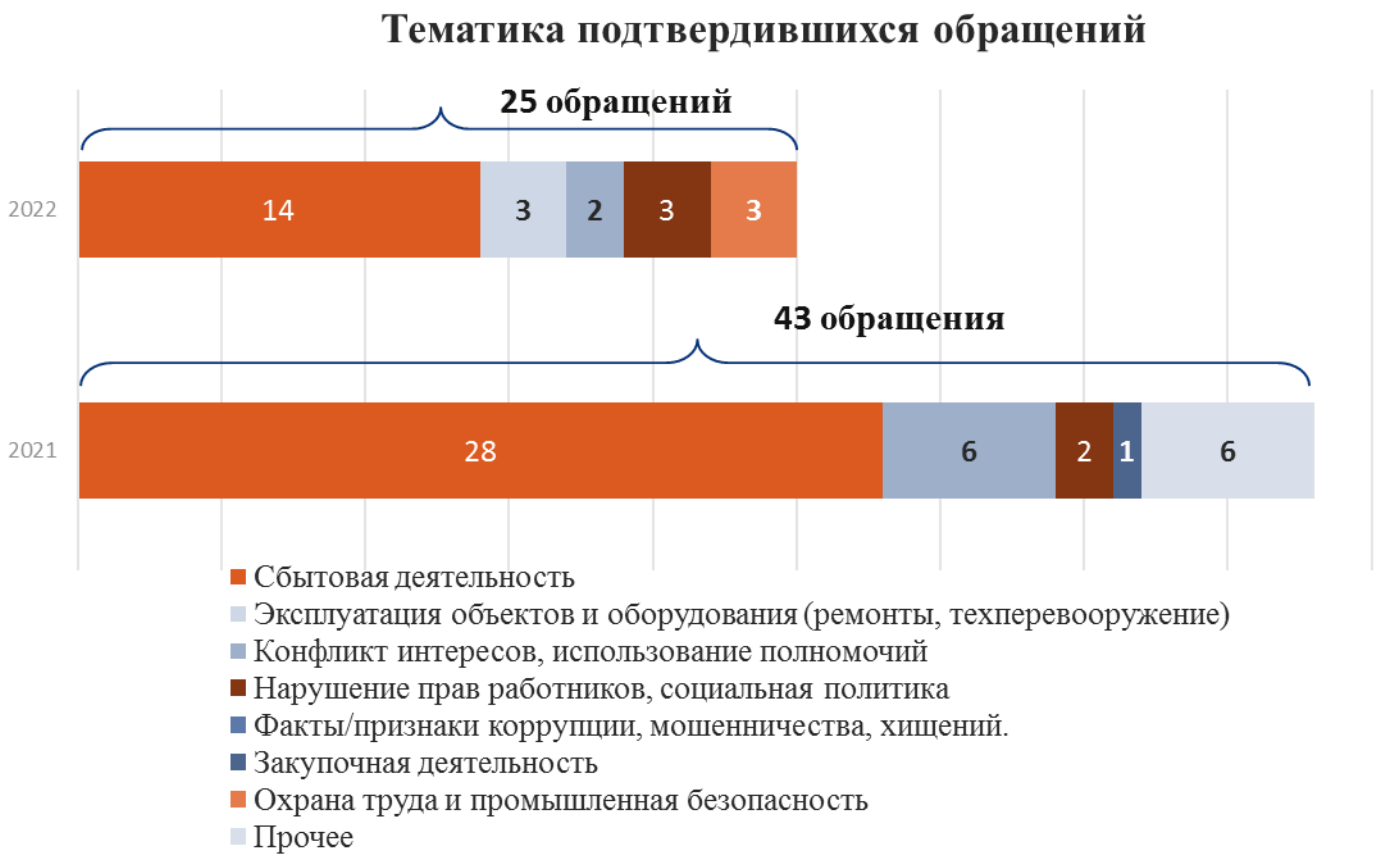
– жалобы на неисполнение договорных обязательств в части качества оказываемых услуг (перепады напряжения в эл.сетях, низкое напряжение и т.п.);

– некачественное обслуживание и некорректное поведение сотрудников расчетно-кассовых центров.

Результаты рассмотрения:

Из **74 обращений, полученных в 1 полугодии 2022г.,** сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях:

- **подтвердились по 25 обращениям** (34%);
- **не подтвердились по 49 обращениям** (66%).



Доля подтвержденных обращений в **1 полугодии 2022г.**, по сравнению с **1 полугодием 2021г. уменьшилась на 11% (34% против 45%).**

Наибольшее количество подтвердившихся обращений отмечено в АО «ДРСК» - 6 шт. (24% от общего количества подтвержденных), которые относятся к вопросам сбыта электроэнергии (качество эл.энергии) и в ПАО «ДЭК» - 5 шт. (20% от общего количества подтвержденных).

Принятые меры:

По всем 25 подтвержденным обращениям рассмотрение завершено, приняты меры по устранению нарушений:

Меры дисциплинарного воздействия

По 4 обращениям применены выговоры/замечания к 29 работникам (в т.ч. руководителям), допустившим нарушения

Меры иного воздействия

По 1 обращению к 25 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 полугодие 2022 году фактов/случаев привлечения ПАО «РусГидро», ПО ПАО «РусГидро», а также должностных лиц Группы РусГидро к ответственности за коррупционные правонарушения не было.