



Работа с обращениями на горячую линию

Наблюдения и выводы по итогам ежедневной практической работы

Июнь 2026

Эн+ — уникальная и крупнейшая частная энергетическая компания в России



19,5 ГВт

Общая установленная мощность Эн+

82 ТВт-ч

Общий объем выработки в 2025 году

25,9 млн Гкал

Выработка теплоэнергии в 2025 году

>30 000
сотрудников

5 ГЭС

- Установленная мощность: 15,2 ГВт
- Уровень производства в 2025 : 65,3 ТВт-ч

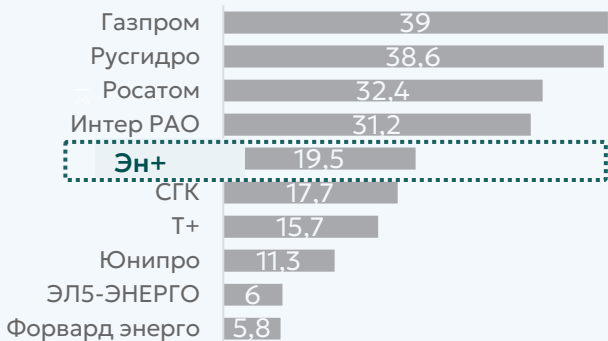
12 ТЭЦ

- Установленная мощность: 4,3 ГВт
- Выработка э/э в 2025: 16,7 ТВт-ч

6 угольных разрезов

- 16,6 млн. тонн в 2025 году

Входит в ТОП-5 крупнейших генерирующих компаний России...








... и крупнейшая генерирующая компания в Сибири по установленной мощности



	Установленная мощность, ГВт	Генерация ТВт-ч, 2025
ГЭС	15,2	65,3
Угольные ТЭЦ	3,8	15,1
Газовая ТЭЦ	0,5	1,6
СЭС	0,005	0,006
Итого	19,5	82

Горячая линия работает эффективно тогда, когда ее модель адаптирована под профиль сотрудников и корпоративную среду

-  Процентное соотношение т.н. белых и синих воротничков (офисные это сотрудники или рабочие на производственных площадках)
-  Средний возраст сотрудников
-  Уровень образования
-  Цифровая зрелость
-  Стиль управления



Разные аудитории – разные каналы продвижения



Офис и IT (20-30 лет)

- » Телеграмм боты и быстрые формы
- » QR-коды на кофемашинах в офисе
- » Дизайнерские e-mail рассылки



Производство (Рабочие)


- » Доверие к живому голосу (телефонный звонок)
- » Наглядные плакаты в курилках и столовых
- » Статьи в печатных корпоративных газетах

Сигнал «коммуникационного разрыва»:

Если в холдинге 70% рабочих «в касках», а жалобы идут только от офиса – это перекося. Либо рабочие вам не доверяют, либо просто не знают как до вас достучаться.


Отказ от Excel в пользу умных дашбордов и детальных реестров обращений

Когда количество обращений кратно увеличивается, а перечень тем расширяется — Excel-таблицы начинают тормозить управление процессом.




ГЛУБОКИЕ РЕЕСТРЫ

Фиксация не только сути жалобы, но и всех этапов проверки (кто привлечен, скорость принятия, даты ответов).



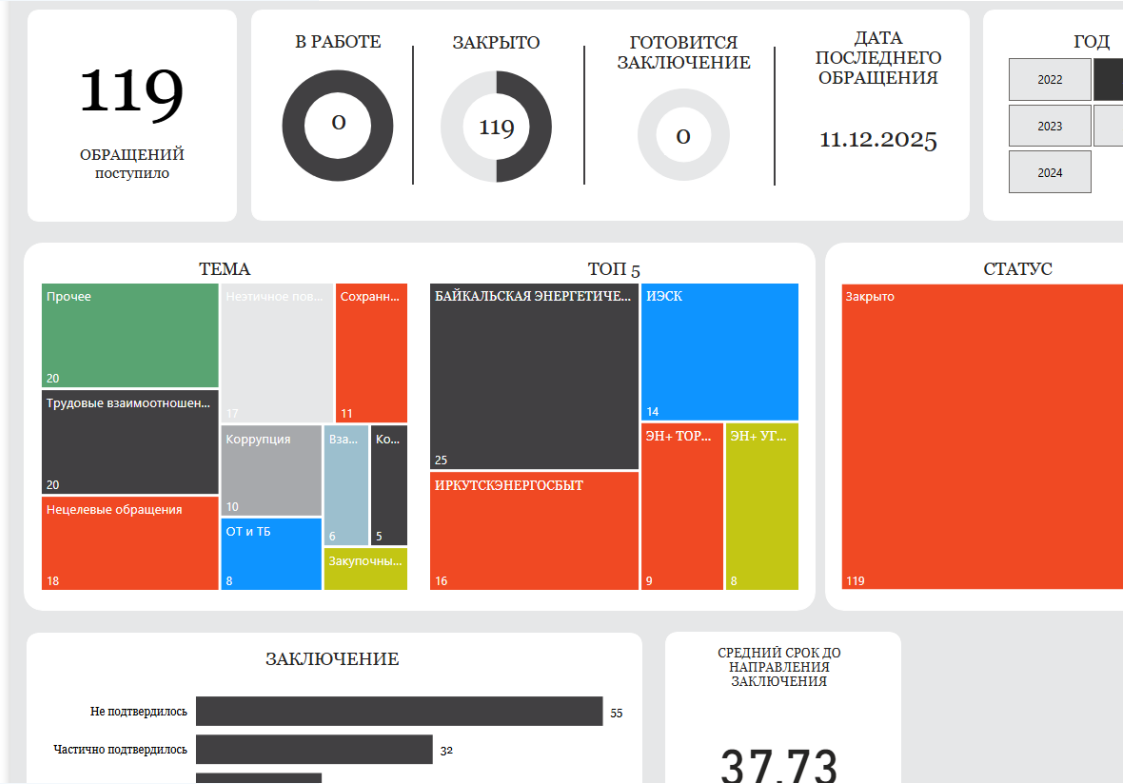
«ТЕПЛОВАЯ КАРТА» РИСКОВ

Мгновенная визуализация проблемных зон и просадок по направлениям бизнеса холдинга в реальном времени.



КОНТРОЛЬ СРОКОВ

Автоматический мониторинг затягивания проверок смежными подразделениями и филиалами.



Комплаенс — это проектный менеджер расследования, управляющий кросс-функциональной командой

Координирующая и контролирующая функция комплаенс позволяет соблюсти сроки расследований и гарантировать беспристрастность выводов, трансформируя локальные конфликты в системные улучшения

СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ

Факты злоупотреблений и
мошенничества

HR-ДЕПАРТАМЕНТ И ЮРИСТЫ

Трудовое законодательство
и конфликты

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Анализ процессов и
финансовых огрехов

ПСИХОЛОГИ-МЕДИАТОРЫ

Этические кейсы, климат и
анкетирование

РОЛЬ КОМПЛАЕНС КАК КООРДИНАТОРА:

- Определить рамку и составить план действий
- Обеспечить объективность и независимость
- Распределить задачи между смежными функциями
- Собрать результаты и внедрить меры реагирования

Мандат от руководства — защита от саботажа и гарантия доверия заявителей

ИНФОРМИРОВАНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Все участники проверок должны знать: аналитические записки регулярно ложатся на стол топ-менеджменту. В конкретный день недели. Наличие жесткого дедлайна мотивирует коллег соблюдать сроки и качество исследований.

ИНФОРМИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ

Когда сотрудники видят, что результаты работы ГЛ находятся под личным контролем высшего руководства холдинга, доверие взлетает. Это воспринимается как гарантия того, что сигнал не «похоронят» на местах.

Горячая линия – это корпоративный инструмент. Её основной бенефициар компания

В трудовых и этических кейсах комплаенсу легко поддаться эмоциям и стать «полицией нравов». Важно вовремя одернуть себя и вспомнить: наша цель — защитить интересы и снизить риски юридического лица.

ЛОВУШКА «ПУШИСТОГО» ЗАЯВИТЕЛЯ:

Заявитель нередко видит всемирный заговор против себя от уборщицы до президента холдинга. Но часто детальный анализ его предыстории и характеристик с прошлых мест работы часто открывает совершенно иные, не столь «пушистые» подробности.

Горячая линия как инструмент бесплатного аудита и улучшения условий труда

Мы убираем негативное клеймо с горячей линии. В информационных кампаниях доносим мысль: «Ваше обращение — шанс сделать работу безопаснее и комфортнее».



ПРОДВИЖЕНИЕ ЧЕРЕЗ КЕЙСЫ:

В информационных материалах мы стараемся тщательно отбирать кейсы, делаем акценты на обращения сотрудников, которые помогли донстроить процессы (например, вовремя выдать качественные СИЗ, распознать лишнюю ступень процесса, предотвратить аварию). Тем самым, показываем какие сведения наиболее ценны для нас и что мы ожидаем от сотрудников.



МЕТОДОЛОГИЯ ДАБЛ-ЧЕКА:

Заявитель почти никогда не указывает на системную проблему в процессах напрямую — его волнует локальный конфликт.

Полезно внедрять практику «критического взгляда со стороны»: когда одни ведут проверку, а независимый коллега («въедливый критик») перепроверяет выводы на предмет скрытых системных сбоев.

Обратная связь заявителю: уход от шаблонов ради роста доверия

ПРАВИЛО ОТВЕТА: КОНТЕКСТ И ДЕЙСТВИЯ

Заявитель должен понять, что его письмо прочитал живой человек, а не автоответчик. Укажите, какие именно шаги по проверке планируются.

При таком подходе заявитель охотнее идет навстречу и предоставляет важные недостающие детали.

ДИЛЕММА: СООБЩАТЬ ЛИ ИТОГИ ПРОВЕРКИ?

Итоги расследования автору не сообщаются. Позитивные сдвиги он увидит сам в работе.

Информирование о точных мерах наказания/отсутствии нарушений втягивает комплаенс в бесконечную переписку и домыслы со стороны автора, отвлекая колоссальные ресурсы команды.

Чтение между строк: составление психологического портрета заявителя

ЯЗЫК И СТИЛЬ

Оценка грамматики, стиля изложения и специфической лексики, выдающей профессиональную среду.

ГЛУБИНА ДЕТАЛЕЙ

Наличие точных дат, фамилий, названий регламентов указывает на высокую погруженность инсайдера.

МОТИВ И ЭМОЦИИ

Отделение личной обиды, зависти или мести от фактов реального ущерба для холдинга.

Правило интервью: Проводите встречи-интервью как минимум вдвоем. Фокусы внимания у всех разные: один улавливает вербальные несоответствия, второй — нестыковки в логике событий.

Искусственный интеллект как беспристрастный партнер комплаенс-офицера

ПЛАНИРОВАНИЕ РАССЛЕДОВАНИЙ

ИИ структурирует разрозненные факты обращения, предлагает логичный чек-лист проверки и указывает, какие документы запросить.

ПОДГОТОВКА К ИНТЕРВЬЮ

Помогает составить сценарий беседы. Пример промпта: «Ты хитрый закупщик, берущий откаты в крипте. Какие вопросы заставят тебя занервничать?»

РАЗРЕШЕНИЕ ДИЛЕММ

Выступает "критиком гипотез". Лишенный человеческих эмоций, ИИ позволяет взглянуть на этическую дилемму со стороны чистой логики.

ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТОВ

Когда в голове сложилась картина, но нет времени писать многостраничный документ, ИИ переводит тезисы в строгий канцелярский отчет.

КОНТАКТЫ

Дусов Тимур,
Директор департамента комплаенс ЭН+



DusovTD@enplus.ru

Спасибо за внимание