



Качество работы  
ПЦП Центр HR  
администрирования



3	120,33
4	429,10
53	729,86
	381,56

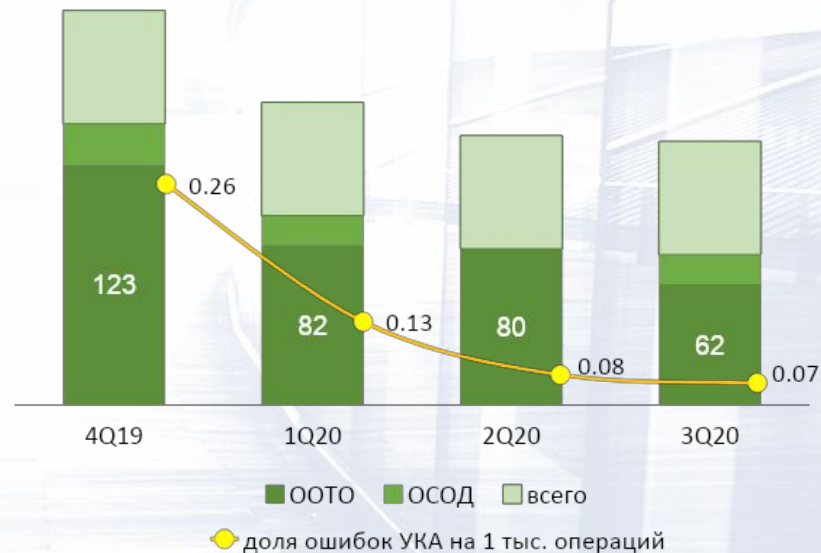


# Ошибки по итогам 3 квартала 2020 года

## Ошибки ОпРОС, шт.



## Ошибки УКА, шт.



ВСЕГО с 01.01.2020 допущено 613 ошибок: ОпРОС – 384 (63%); УКА – 229 (37%).

# Ошибки по итогам 3 квартала 2020 года

## Ошибки УОРИК, шт.



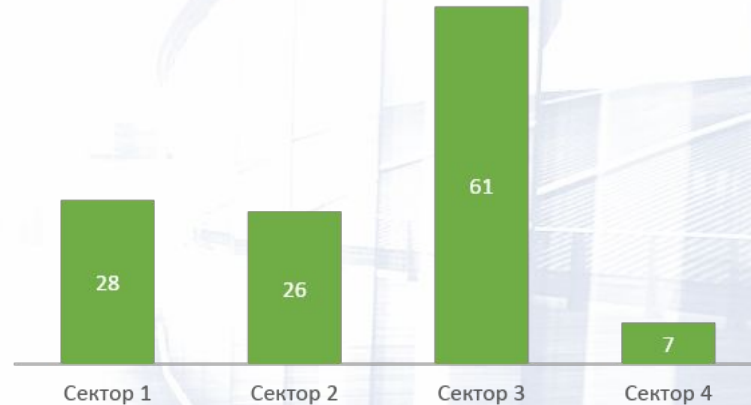
Всего за 3 квартал в УОРИК 15 ошибок.

### ТОП ошибок:

5 шт. – ошибка при формировании данных.

Остальные ошибки являются единичными.

## Ошибки ЕРЦ, шт.



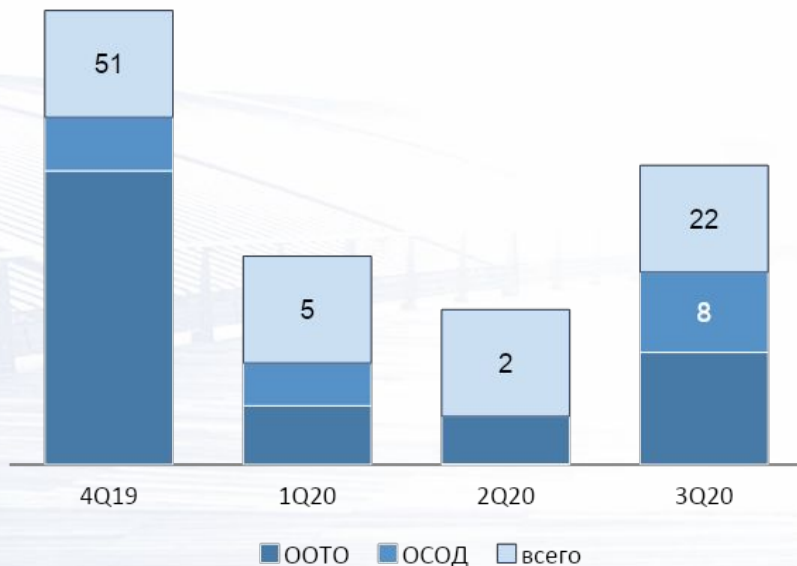
Всего за 3 квартал в ЕРЦ 122 ошибки.

### ТОП ошибок:

- 1) 36 ошибок - неполная консультация
- 2) 25 ошибок - несоблюдение скрипта
- 3) 23 ошибки - выявление потребности

# Претензии бухгалтерских подразделений по итогам 3 квартала 2020 года

Обоснованные отклонения, шт.



По итогам каждого квартала стандарт качества по сервисам, предоставляемым бухгалтерским подразделениям, исполнен.

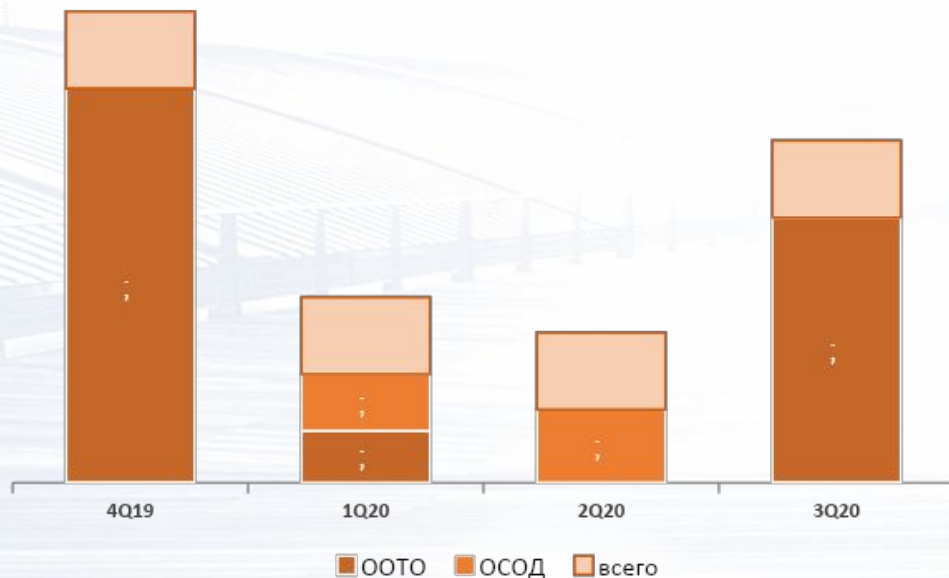
## ТОП ошибок:

- 1) КП13 – 8 отклонений  
В задачу на прием не приложено заявление с банковскими реквизитами;
- 2) КП9 – 5 отклонений  
При проведении ЛН, ОУР допущена ошибка;
- 3) КП7 – 4 отклонения  
Ошибки в ФИО.

ВСЕГО с 01.01.2020 обосновано 29 отклонений: OOTO – 20 (69%); OSOD – 9 (31%).

## Инциденты операционного риска по итогам 3 квартала 2020 года

Сумма ущерба; количество ИОР/тыс.  
руб.



**206,6 тыс. руб. (1 ИОР)** – в расчетное подразделение не направлено уведомление о необходимости прекратить выплаты пособия после выхода из отпуска по уходу за ребенком

ВСЕГО с 01.01.2020 по вине ПЦП HR реализовано 6 ИОР с суммой ущерба 348,1 тыс. руб.: OOTO – 247,1 (71%); ОСОД – 101 (29%).



# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Операционные риски за 3 квартал 2020

№	Квартал/год	ТБ	Сумма ущерба, тыс. руб.	Краткое описание ИОР	Сервис
1	7/20	ЦЧБ	206,6	Сотрудник ПЦП Центр HR администрирования провел отпуск по уходу за ребенком и выход на неполную занятость с неправомерным сохранением пособия, не уведомив бухгалтерию о необходимости прекращения выплаты пособия. Ошибка совершена в октябре 2019 года	Выход из отпуска по беременности и родам

## Претензии за 3 квартал 2020

№	Краткое описание претензии	Количество
1	В расчетное подразделение не направлено заявление с банковскими реквизитами для перечисления стипендии ученика	8
2	Ошибка при проведении ЛН, ОУР (принят документ с ошибкой, дважды создана запись в ИТ3273, не установлена связь между двумя ЛН)	5
3	Некорректно заполнены ФИО	3
4	Ошибка в лимитах	2
5	Некорректно заведен ИТ 0007 «Нормативное рабочее время»	2
6	Ошибка в ИТ 0001 "Орг. Присвоение"	1
7	Некорректно создан ИТ 0002 "Персональные данные"	1



## Ошибки за 3 квартал 2020

Название подразделения/тип ошибок	Кол-во ошибок
<b>ООТО</b>	<b>62</b>
Изменение режима работы	23
Листок нетрудоспособности	11
Отсутствия	8
Перевод	5
Изменение процента занятости	3
Персональные данные	3
Прием	3
Справки/копии документов	2
Увольнение	1
Увольнение/прием	1
Отпуск по уходу за ребенком	1
Изменение оплаты труда	1
<b>ОСОД</b>	<b>2</b>
Изменение режима работы	1
Перевод	1
<b>ЕРЦ</b>	<b>122</b>
Подбор	122
<b>УОРИК</b>	<b>15</b>
Адаптация	8
Обучение	5
Изменение режима работы	1
Рассылки, СФО	1

Название подразделения/тип ошибок	Кол-во ошибок
<b>ОпРОС</b>	<b>152</b>
Ситцентр	46
Обучение	30
Подбор	15
ДМС	7
Листок нетрудоспособности	7
Foundation	6
Перевод	6
Отпуск. Отмена, отзыв, перенос отпуска	5
Изменение режима работы	4
Коронавирус	4
Вход	3
Отпуск по беременности и родам	3
Отпуск по уходу за ребенком	3
Справки/копии документов	3
Подписание документов	3
Адаптация	1
Дополнительные дни отдыха/отпуска	1
Табель	1
Увольнение	1
Электронная трудовая книжка	1
Оформлению совмещения, исполнения обязанностей	1
Изменение персональных данных	1