

Перечень должностей, подверженных коррупционным рискам, определенных по итогам внутреннего анализа коррупционных рисков Департаменте «Контакт-центр» по оказанию информационно-консультационных услуг в СТС» акционерного общества «Центр развития трудовых ресурсов» (далее – Контакт-центр)

№ п/п	Должность подверженная коррупционному риску	Должностные полномочия, содержание коррупционные риски	Коррупционные риски
1	Директор Контакт-центра	- Подбор и согласование кандидатов на должности - Координация контроля качества услуг - Мониторинг и анализ показателей, инициирование оптимизаций - Формирование сводной информации по рискам	- Необъективное предпочтение при подборе персонала - Скрытие фактов низкого качества обслуживания - Влияние на отчетность и внутренние оценки для улучшения показателей - Предвзятое рассмотрение жалоб
	Заместитель директора Контакт-центра	- Контроль за работой - Управления аналитики и поддержки систем - Курирование контентного наполнения Базы знаний - Организация обучения персонала - Формирование	- Влияние на формирование предвзятых аналитических выводов - Необъективное предпочтение в обучении и аттестации - Манипуляции с содержанием Базы знаний в пользу третьих лиц

	аналитических материалов	
Руководитель Управления аналитики и поддержки систем КЦ	- Отбор кандидатов на должность операторов - Разработка методических материалов - Мониторинг работы и IVR-сценариев - Работа с жалобами и предложениями	- Протекционизм при приеме на работу - Сокрытие проблем по жалобам - Создание непрозрачных или неудобных сценариев IVR в интересах отдельных лиц или групп
Руководитель Управления по организации работы КЦ	- Распределение операторов по проектам - Контроль дисциплины и трафиков - Контроль качества и выработка предложений по улучшению - Подготовка отчетности, взаимодействие с внешними организациями - Контроль работы вверенной группы - Распределение операторов по проектам - Участие в контроле качества - Подготовка аналитических материалов и предложений	- Предвзятое распределение нагрузки - Субъективная оценка эффективности - Сокрытие нарушений в работе персонала
Главный эксперт – супервайзер	- Предвзятое отношение при распределении задач - Искажение данных в отчетах - Влияние на оценку показателей работы операторов	

И.О. руководителя АКС

Г.Заманбекова



