

Приложение № 5 – регламент проведения консультаций на бухгалтерском аутсорсинге

1. Приём вопросов Клиентов

1.1. Обратиться в службу бухгалтерского сопровождения может любой Клиент, который находится на бухгалтерском аутсорсинге и имеет на момент обращения оплаченный период обслуживания.

Вопрос можно задать в Личном кабинете в разделе «Бухгалтерские консультации» или «Вопрос по сервису» (в зависимости от интерфейса Сервиса), выбирая соответствующий раздел или на электронную почту buh2@moedelo.org.

Если у Клиента возникает вопрос за предыдущий период обслуживания, но истек оплаченный период или Клиент не продлил, Клиент вправе задать вопросы по электронной почте buh2@moedelo.org. Вопрос должен иметь чёткую формулировку и при необходимости сопровождаться документами.

1.2. Количество вопросов не ограничено.

2. Тематика вопросов

2.1. Служба бухгалтерского сопровождения в рамках принимает вопросы, относящиеся к одной из следующих тем (относительно деятельности Клиента):

бухгалтерский и налоговый учёт при применении патента, УСН, ЕНВД и ОСНО;

налоги (сборы) и взносы;

кадровый учёт, кроме специальных категорий граждан (например, военные, госслужащие и т.д.);

юридические консультации.

2.2. В рамках отдельного договора на оказание консультационных услуг могут быть подготовлены ответы на вопросы по следующей тематике:

касающиеся работы банков, страховых компаний, профессиональных участников рынка ценных бумаг, негосударственных пенсионных фондов и других финансовых и кредитных учреждений;

из области бюджетного учёта;

требующие специальных знаний (помимо знаний в области бухгалтерского учёта, налогов (сборов), взносов, кадрового учёта, трудового законодательства) в той или иной сфере (например, добывающие производства, электроэнергетика, транспорт, связь, экология, валютный контроль, таможенное и земельное право и т. д.);

не связанные с хозяйственной деятельностью Клиента (относящиеся к деятельности третьих лиц: Клиентов, партнёров, работников и т. п.). Служба бухгалтерского сопровождения вправе запросить у Клиента подтверждение того, что заданный им вопрос связан с его деятельностью. Если Клиент их не представит, вопрос к рассмотрению не принимается;

относящиеся к специальным отраслям права (например, к правовым основам оборота и ограничения потребления алкогольной продукции в России и т.д.);

требующие разработки или составления документов для Клиента (договоров, соглашений, претензий, сведений в Единый государственный реестр, котировочных заявок и т.д.);

требующие правовой оценки документов, составления заключений, в том числе аудиторских;

относящиеся к муниципальным налогам и сборам (например, экологические сборы и пр.);

связанные с легализацией средств и уклонением от налогов и сборов;

касающиеся разработки договорных схем с контрагентом.

3. Определение нормы и срока ответов

3.1. Ответ отправляется Клиенту в течение 24-х часов рабочей недели с момента поступления вопроса. Данный момент определяется временем, указанным в электронном сообщении, полученном через пользовательский интерфейс или указанным в электронном письме.

3.2. Если вопрос поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочие часы – до 9.00 или после 18.00 (в пятницу после 17.00) по московскому времени, отсчёт начинается с 9.00 ближайшего рабочего дня.

3.3. Если окончание срока для подготовки ответа приходится на выходной или праздничный день, а также на нерабочие часы, оно переносится на соответствующее время ближайшего рабочего дня.

3.4. Срок подготовки ответа может быть увеличен, если:

вопрос задан без должной конкретизации;

вопрос требует изучения заполненных документов – как унифицированных, так и нетиповых;

требуется изучение приложенных документов, протоколов, отчётов;

в одном запросе содержится несколько вопросов;

направлено несколько запросов в адрес Исполнителя параллельно (в данном случае началом отсчёта срока для подготовки ответа считается время ответа на вопрос, содержащийся в ранее созданном запросе);

требуют углубленного анализа нормативных документов;

имеют общий характер (например, охватывают весь порядок ведения учета в организации определенной отрасли);

заданы в отношении нетипичной ситуации, которая не урегулирована действующим законодательством;

если пользователь оспаривает точку зрения бухгалтера.

3.5. Об увеличении срока подготовки ответа на заданный вопрос уведомление пользователю не направляется.

4. Что собой представляет ответ?

4.1. Гарантированный ответ службы бухгалтерского сопровождения размещается в Личном кабинете пользователя или отправляется электронным письмом в ответ на письмо Клиента. Он предоставляется на русском языке, в свободной для понимания форме без специфических терминов и понятий.

5. Порядок использования ответов, предоставленных службой бухгалтерского сопровождения

5.1. Клиент имеет право применять полученную консультацию исключительно в целях употребления при принятии решений, связанных с его хозяйственной деятельностью.

5.2. Пользователь не имеет права применять консультацию для копирования и последующего распространения среди неограниченного круга лиц в печатных изданиях и посредством сети интернет за плату или бесплатно.

6. Конфиденциальность

6.1. Служба бухгалтерского сопровождения обязуется не разглашать и не передавать третьим лицам личные данные пользователя, заданные вопросы и предоставленные ответы.