

Регламент



- 2.1. вопросы, требующие составления экспертного заключения на основании предоставленных клиентом документов;
- 2.2. вопросы, предполагающие финансовый и налоговый анализ хозяйственных операций при отсутствии информации по рассматриваемой ситуации в СПС;
- 2.3. вопросы, предполагающие анализ налоговых последствий и оценку рисков при отсутствии информации по рассматриваемой ситуации в СПС;
- 2.4. подготовка и сопровождение судебных процессов, в том числе расчеты пеней, штрафов, государственных пошлин по конкретным ситуациям;

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Регламент



- 2.5. прогноз будущих изменений законодательства, за исключением предоставления информации о проектах нормативных актов;
- 2.6. вопросы, требующие самостоятельной разработки бухгалтерских проводок, расчета суммы налогов и сборов, размера заработной платы и иных выплат, в том числе социальных, заполнения декларации и выполнения иных бухгалтерских и кадровых функций;
- 2.7. вопросы, требующие узкоспециализированных экспертных знаний, например, в области таможенного, миграционного, банковского законодательства, законодательства в сфере пенсионного обеспечения (в том числе его толкование и определение права на пенсию в конкретных случаях) и т.п.;
- 2.8. вопросы, не имеющие законодательного регулирования;

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Регламент



- 2.9. поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк России, РАО «ЕЭС» и т.п.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс;
- 2.10. определение ОКОФ, ОКВЭД, КОСГУ и иных кодов по конкретным ситуациям при отсутствии информации в СПС КонсультантПлюс.
- Если предоставление услуги по запросу Клиента невозможно, Клиенту будут предложены материалы Системы КонсультантПлюс, которые могут быть полезны в решении вопроса.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Формулировки при отсутствии конкретного ответа



1. Внимательно изучив Ваш вопрос, мы подобрали из массива информации СПС КонсультантПлюс материалы, наиболее подходящие под Вашу ситуацию, в связи с отсутствием конкретного ответа на Ваш вопрос в системе.

2. *Запрос судебной практики:*

Так как ситуация, изложенная в запросе, очень специфична, предлагаем Вам ознакомиться с судебными актами по схожим ситуациям, которые будут полезны для решения Вашего вопроса.

3. Изучив ваш письменный запрос, мы подобрали из массива информации СПС «КонсультантПлюс» материалы, наиболее подходящие под вашу ситуацию, при этом обращаем Ваше внимание, что конкретная запрашиваемая форма отсутствует.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Формулировки при отсутствии конкретного ответа

4. Данная формулировка используется в ситуации, когда Клиент предоставляет конкретные данные для расчетов. При этом следует предоставить Клиенту информацию, которая может способствовать решению его проблемы.

Внимательно изучив Ваш вопрос, предоставляем информацию, наиболее соответствующую запросу, которая будет полезной для решения Вашей проблемы.

Вместе с тем, обращаем Ваше внимание, что услуга, предоставляемая Центром консультирования и поддержки, не относится к профессиональному консалтингу.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Формулировки для отказа



1. Запрос судебной практики:

Если вообще нет практики (ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ СЛУЧАЙ!): Схожие ситуации в судебной практике не рассматривались. В соответствии с Регламентом Центра консультирование не осуществляется в случае особой специфичности ситуации и отсутствия запрашиваемых материалов.

2. Если Клиент запрашивает информацию, касающуюся проектов нормативно-правовых актов.

Корректировать в зависимости от ситуации!

Формулировка:

Правовое консультирование осуществляется на основании материалов системы «КонсультантПлюс». Информации о наличии или отсутствии запрашиваемого проекта нормативно-правового акта, а также его содержании, в Системе КонсультантПлюс не содержится.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Формулировки для отказа



3. Если имеющиеся в Системе материалы не позволяют ответить на вопрос Клиента ввиду его специфики (ТОЛЬКО ДЛЯ ОЧЕНЬ УЗКОНАПРАВЛЕННЫХ ВОПРОСОВ):

Формулировка:

Правовое консультирование осуществляется Центром на основании материалов СПС КонсультантПлюс. Специфика Вашего вопроса не позволяет сделать однозначного вывода. Мы всегда стараемся предоставить материалы по теме запроса, которые могут быть полезны, однако в данном случае предоставление консультации невозможно.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Формулировки для отказа



4. Поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС» и т.п.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс.

Формулировка:

Специалистами Компании Консультант не может быть запрошен документ коммерческой организации, если он не был предоставлен и размещен ранее.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Формулировки для отказа



5. Определение ОКОФ, ОКВЭД, КОСГУ и иных кодов по конкретным ситуациям при отсутствии информации в СПС КонсультантПлюс.

Полный отказ по данному основанию возможен только в случае, если в Системе отсутствуют материалы, позволяющие сделать выводы по ситуации Клиента, или нет подходящих под ситуацию.

Формулировка:

Обращаем Ваше внимание, что *описание конкретной ситуации, например, определение ОКВЭД*, содержательно выходит за рамки услуги, оказываемой Центром консультирования и поддержки в соответствии с его Регламентом, а в Системе КонсультантПлюс отсутствуют материалы, позволяющие разрешить Вашу ситуацию.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Оплата труда ОПШ



Цели обновления:

- 1. Повышение скорости обработки запросов при сохранении качества ответов для клиентов;**
- 2. Возможность влияния на уровень заработной платы при отсутствии фиксированного премиального фонда.**

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



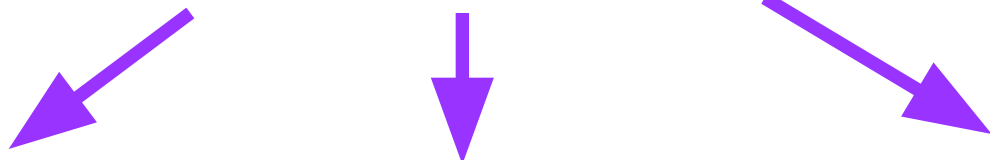
ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Оплата труда ОПШ



Оклад	Премия по итогам работы	Премия руководителя
Базовый – 17 000	Прогрессивная стоимость одного балла	3 000

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Оплата труда ОПШ



Премия руководителя выплачивается исходя из следующих критериев:

- Соблюдение принципов компании;
- Качество ответов;
- Соблюдение порядка распределения вопросов;
- Соблюдение критериев оценки ответов.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Принципы компании



К чему должен стремиться и что должен соблюдать каждый сотрудник компании, чтобы вместе мы были успешнее.

- 1. Уважение к Компании и Продуктам.**
- 2. Успешное взаимодействие в команде.**
- 3. Ответственность.**
- 4. Профессионализм.**
- 5. Честность.**
- 6. Результативность.**
- 7. Уважительное отношение друг к другу и к клиентам.**
- 8. Инициативность.**
- 9. Творческий подход к делу.**
- 0. Развитие.**
- 1. Позитивность.**
- 2. Самодисциплина.**

Оплата труда ОПШ

Премия по итогам работы



Нагрузка: - Баллы за количество ответов	Качество: - Баллы за сложность и уровень отработки запроса	Оценка клиента
Прогрессивная «стоимость» 1 балла	6 рублей = 1 балл	При среднем балле менее 9,5 премия уменьшается пропорционально

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Консультации



Содержание консультации	Баллы	Критерии отнесения
Фирменный актуализируемый материал	5	- использован только ФАМ (типовые ситуации, готовые решения, путеводители, обзоры) + возможен один иной источник
Анализ источников	6	- приведены выдержки из нескольких материалов; - не имеется выводов, материал не сокращен.
Тщательная проработка материалов	8	- приведены выдержки из нескольких материалов; - материалы сокращены до необходимого минимума (используя символ «(...)»); - имеется один или несколько выводов.
Несколько вопросов	9	- в структуре выделены несколько вопросов, заданных клиентом.
Несколько позиций	10	- представлены несколько позиций органов, экспертов (исключая путеводители).
Мало информации	13	- СПС содержит мало информации по вопросу, при этом специалист дает ответ на основе имеющихся материалов (применяя аналогию, обобщение и т.п.)
Дополнительно: судебная практика	+1	- дополнено более чем одним судебным решением.
Уточнение	2	- клиент обратился повторно без уточнения вопроса, доработка.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

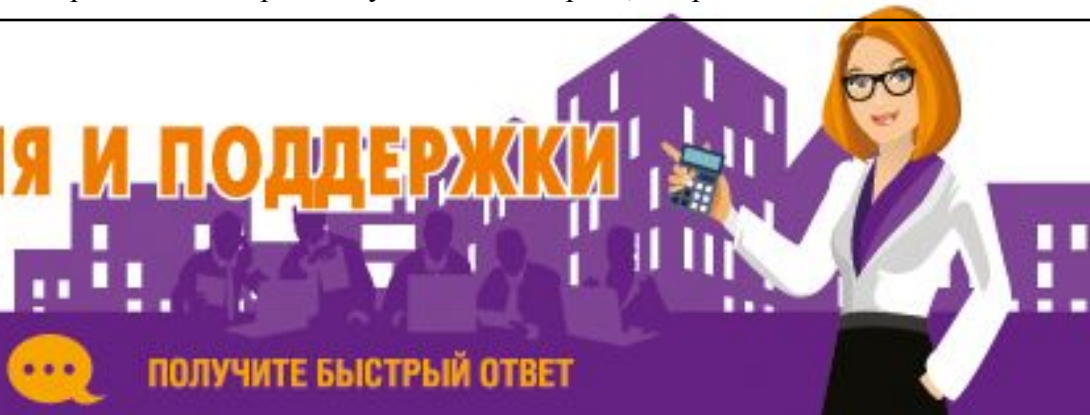
ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Заказ документов



Содержание заказа		Баллы	Критерии отнесения
Судебная практика	Без вычитки	3	- отправлен массив практики
	С вычиткой	8	- отправлены выдержки из практики + массив
Подборка документов	Без вычитки	3	- отправлена подборка документов по теме
	С вычиткой	6	- отправлены выдержки из документов по теме + массив
Заказ документа	В СПС	1	- документ найден в СПС
	В РИЦ	2	- документ найден в ДРЗ или Доке
	В КЦ	4	- обращение в КЦ за документом
Дополнительно: без реквизитов		+2	- запрос сформулирован как «поиск документа по теме» без конкретных реквизитов (например, регулирование воинской обязанности и т.п.)

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Пример расчета премии за качество

Количество баллов

1 балл = 6 рублей

917

5502

492

2952

965

5790

604

3624

643

3858

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Пример расчета нагрузки

Иваново		Крым		6 баллов за консультацию		Иваново		Крым		2 балла за заказ	
Конс	Конс	Всего	Баллы	Заказ	Заказ	Всего	Баллы	Заказ	Заказ	Всего	Баллы
66	76	142	852	19	1	20	40				

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Прогрессивная стоимость баллов за количество



Если количество консультаций **75 и меньше** – каждый балл стоит **4 рубля**;

Если количество консультаций **от 76 до 125**, то стоимость каждого балла от 76 до 125 консультации составит **5,5 рублей**;

Если количество консультаций **более 126**, то стоимость каждого балла после 76 консультации составит **7 рублей**.

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Пример расчета премии за КОЛИЧЕСТВО

Количество консультаций	Количество баллов	Расчет премии	Расшифровка
162	972	5454	$(75*6*4)+(87*6*7)$
91	546	2328	$(75*6*4)+(16*6*5,5)$
155	930	5160	$(75*6*4)+(80*6*7)$
143	858	4656	$(75*6*4)+(68*6*7)$
124	744	3858	$(75*6*4)+(49*6*5,5)$

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ



Сравнение

Кол-во	Премия начисл	Премия новая		Кол-во	Премия начисл	Премия новая
73	3676,54	4097,55		42	2536,62	2768,00
134	8237,12	9304,57		147	9129,15	11282,00
100	5682,13	6368,71		94	5697,28	6391,00
134	8012,62	9050,22		148	9785,04	12044,00
133	7047,11	7869,66		110	6406,82	7295,00
112	6844,48	7714,29		92	5945,09	6659,00

ЦЕНТР

КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

ОТВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ ПО ОСНОВНЫМ
БУХГАЛТЕРСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ



ЗАДАЙТЕ ВОПРОС, КАК ВАМ УДОБНО



ПОЛУЧИТЕ БЫСТРЫЙ ОТВЕТ

