

<p>СОГЛАСОВАНО: Заместитель Генерального директора ЗАО АК «Арт-Аудит»</p> <p>_____ И.Н. Маканова «13» <u>июля</u> 2009 г.</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ: Генеральный директор ЗАО АК «Арт-Аудит»</p> <p>_____ Л.А. Айрапетян «13» <u>июля</u> 2009 г.</p>
---	--

**СТАНДАРТ  
ПИСЬМЕННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ  
ВС-ПК-03**

**Письменной консультацией** является письменный ответ Исполнителя на один вопрос Заказчика (Клиента). Письменное консультирование ограничивается вопросами в области бухгалтерского учета и налогообложения, а также правовыми вопросами, возникающими в сферах гражданского, корпоративного, валютного, земельного, антимонопольного, трудового и процессуального законодательства. Письменное консультирование осуществляется по законодательству и нормативно-правовым актам, действующим в Российской Федерации. Письменная консультация является официальным заключением ЗАО АК «Арт-Аудит» по рассматриваемому вопросу.

**Одним вопросом является вопрос**, ответ на который, должен содержать:

- либо порядок отражения в бухгалтерском учете одного вида хозяйственной операции;
- либо порядок налогообложения по одному виду налога (сбора) в отношении одного факта (часть хозяйственной операции, ситуации, обязательства или в отношении определенного имущества);
- либо порядок законодательного регулирования в одной области права в отношении одного факта (часть хозяйственной операции, ситуации, обязательства или в отношении определенного имущества).

**Письменная консультация Исполнителя должна содержать:**

- вводную часть (наименование Исполнителя и его реквизиты; Ф.И.О. представителя Исполнителя, ответственного за разработку ответа);
- описательную часть (описание ситуации и вопрос, данные Заказчиком в запросе);
- мотивировочную часть (нормативно-правовое обоснование ответа);
- резолютивную часть (выводы и рекомендации).

В случае наличия в запросе Заказчика нескольких вопросов письменные консультации выполняются на одном фирменном бланке Исполнителя с соблюдением стиля и функций формата Microsoft Word, указанных в **Приложение №1 (см.также ОБРАЗЕЦ)** к настоящим Стандартам. Каждая письменная консультация должна состоять из мотивировочной и резолютивной части на каждый вопрос отдельно, вводная и описательная часть составляется единой на весь запрос.

**Условия оказания письменных консультаций:**

- осуществляются на основании письменного (в т.ч. электронного) запроса Заказчика;
- осуществляются после подтверждения права Заказчика на письменные консультации (наличие соответствующего подписанного договора и/или подтверждение оплаты услуги);
- осуществляются без просмотра документов Заказчика, предоставленные Заказчиком документы одновременно с запросом не рассматриваются и не учитываются при осуществлении письменных консультаций;
- в рамках данной услуги не проводится анализ схем финансово-хозяйственной деятельности Заказчика, экспертиза представленных документов, оформление (заполнение) первичных документов, запросов, регистров учета, решение контрольных примеров и другая работа, выходящая за рамки письменной консультации;
- описание ситуации, количество и содержание вопросов, на которые будут предоставлены письменные консультации, должно быть согласовано Заказчиком с представителем Исполнителя, ответственным за оказание письменных консультаций, отказ от согласования квалифицируется как отзыв Заказчиком запроса;
- время на подготовку письменной консультации не должно превышать трое суток со следующего дня после получения запроса Заказчика или поступления оплаты по договору. В

случае получения вопросов повышенной сложности, а также при наличии нескольких вопросов в запросе Заказчика срок подготовки письменных консультаций согласовывается дополнительно.

### **Порядок оказания услуги:**

1. При получении запроса от Заказчика на письменную консультацию этот запрос предварительно квалифицируется по содержанию вопросов. Если запрос содержит вопросы по налогообложению и бухгалтерскому учету, он передается (пересылается) руководителю/заместителю руководителя отдела бухгалтерского и налогового консалтинга/руководителю департамента налогового, бухгалтерского и финансового консалтинга, если запрос содержит юридические вопросы, он передается (пересылается) руководителю/заместителю руководителя департамента юридического консалтинга.

2. После получения запроса от Заказчика и подтверждения его права на данную услугу руководством соответствующего отдела/департамента назначается сотрудник, ответственный за оказание письменных консультаций по данному запросу (далее – Сотрудник), которому передается полученный запрос.

3. При получении запроса Сотрудник в клиентской базе ЗАО АК «Арт-Аудит» в карточке Заказчика вводит контакт **«ПОЛУЧЕН ПИСЬМЕННЫЙ ВОПРОС»**, а также согласовывает с Заказчиком описание ситуации, количество и содержание вопросов для письменных консультаций. В случае если для ответов на вопросы необходимы дополнительные сведения, Сотрудник обязан запросить у Заказчика эту информацию.

4. Об итогах согласования Сотрудник извещает своего руководителя.

5. Сотрудник приступает к подготовке письменных консультаций только после окончательного согласования вопросов с Заказчиком и получения сведений, необходимых для оказания письменных консультаций. Подтверждение количества согласованных вопросов должно быть получено от Заказчика в письменной форме. Все изменения и дополнения к запросу должны быть оформлены Заказчиком в письменном виде и предоставлены Сотруднику по электронной почте либо факсу.

6. В случае отказа Заказчика от согласования или неполучение Сотрудником изменений и дополнений к запросу вся информация о запросе Заказчика с пояснениями о возникших затруднениях передается непосредственному руководителю для уточнения и урегулирования ситуации.

7. Подготовка письменных консультаций осуществляется Сотрудником на основе действующих нормативно-правовых актов РФ, разъяснений компетентных государственных органов, арбитражной практики, а также с учетом опыта работы Сотрудника и специфики запроса Заказчика. При отсутствии однозначного толкования ситуации в нормативных актах по рассматриваемому вопросу или при наличии двух или более точек зрения Сотрудник не имеет права делать выбор за Заказчика. Сотрудник обязан изложить все точки зрения с указанием источника и обоснованием, при этом Сотрудник может выразить свое мнение.

8. Перед отправкой Заказчику Сотрудник обязан подготовленные письменные консультации согласовать с руководством соответствующего отдела/департамента или специалистом, назначенным руководством отдела/департамента. При направлении по электронной почте/факсимильной связи письменной консультации Заказчику Сотрудник обязан указать следующее условие: **«Направляем Вам на согласование письменный ответ, подготовленный в соответствии с Вашим запросом (договором) от \_\_\_\_\_ (дата запроса/ договора). Просим Вас ознакомиться с ним и в течение трех рабочих дней подтвердить факт приема услуги, либо направить Ваши замечания по письменному ответу. По истечении трех рабочих дней, при отсутствии замечаний или факта подтверждения приема услуги, услуга будет автоматически**

**признана согласованной и оказанной без претензий Заказчика. Письменный ответ будет официально оформлен и направлен Вам».**

9. Согласованные руководством соответствующего отдела/департамента письменные консультации Сотрудник отправляет Заказчику на согласование по электронной почте либо факсу с указанием на срок согласования данных консультаций. Срок согласования письменных консультаций составляет три дня, начиная со дня отправки на согласование. Сотрудник обязан удостовериться в получении Заказчиком письменной консультации при помощи уведомления о доставке либо иным способом, позволяющим определить, что Заказчик получил отправленные ему письменные консультации.

10. При наличии обоснованных возражений Заказчика к объему либо качеству письменных консультаций Сотрудник осуществляет дополнение и уточнение письменных консультаций, при этом срок подготовки консультаций продлевается по согласованию с Заказчиком.

11. При получении сведений о согласовании Заказчиком письменной консультации, либо при отсутствии в течение установленного для согласования срока от Заказчика сведений о возражениях, Сотрудник регистрирует письменные консультации с присвоением ответу на запрос соответствующего номера. При этом в клиентской базе ЗАО АК «Арт-Аудит» в карточке Заказчика вводит контакт **«ПИСЬМЕННЫЙ ОТВЕТ СОГЛАСОВАН»**. После согласования письменных консультаций с Заказчиком, либо после пропуска Заказчиком установленного для согласования срока, претензии Заказчика в отношении количества вопросов и качества консультаций не принимаются.

12. Согласованные письменные консультации Сотрудник обязан прикрепить к карточке клиента в клиентской базе ЗАО АК «Арт-Аудит» и выслать по электронной почте помощнику заместителя генерального директора ЗАО АК «Арт-Аудит» для отправки их на бумажном носителе, а копию бумажного варианта подшить в соответствующую папку письменных ответов. Данная копия должна быть заверена руководством соответствующего отдела/департамента. Помощник заместителя генерального директора ЗАО АК «Арт-Аудит» полученные письменные консультации передает на отправку курьерской службе.

13. Отправка письменных консультаций на бумажном носителе (официальный фирменный бланк с подписью заместителя генерального директора ЗАО АК «Арт-Аудит» и Сотрудника заверенный печатью ЗАО АК «Арт-Аудит») осуществляется курьерской службой либо почтой России.

14. Почтовое подтверждение получения Заказчиком почтового отправления либо отметка на втором экземпляре передаваемого курьером документа, должны храниться у помощника заместителя генерального директора ЗАО АК «Арт-Аудит».

### Параметры функций Microsoft Word при оформлении письменной консультации:

1. Каждый лист документа должен иметь поля не менее, см (файл - параметры страницы – поля):

2 - левое;

1 - правое;

1 - верхнее;

1 - нижнее.

2. Различать колонтитулы от края: *до верхнего края* – 0,6 (файл - параметры страницы – источник бумаги).

3. При написании текста использовать формат и шрифт текста: Minion Pro: 12; Minion Pro Cond: 12; Minion Pro Med: 12.

4. При написании текста применяется выравнивание *по ширине* (формат – абзац – по ширине), интервал междустрочный – *одинарный* (формат – абзац – интервал - одинарный).

5. Номера страниц проставляются слева нижнего поля листа в виде «*1 стр. из 1*» (вид – колонтитулы – вставить автотекст – Стр.<№>из<всего>).

6. При написании списка применяется «*нумерованный*» вариант (формат - список - нумерованный). Пример:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

7. При нумерации абзацев применяется разделенный пробел одним символом – 1. абвгд...

При применении кавычек применяется следующий формат: ...«.....».

8. Стандарты дат: неразделенный пробел при сокращенном написании дат - 01.01.2008, разделенный пробел при полном написании дат – *01 января 2008 года*.

9. При написании наименования нормативного правового акта указывается *полное* наименование, дата принятия, номер, далее по тексту допускается указание сокращенного наименования после его обозначения. Пример: *Федеральный закон от 08.02.1998 №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» (далее – ФЗ «Об ООО»)*.

10. При ссылке на пункт договора, точка после указания пункта не ставиться. Пример: «*в соответствии с пунктом 3.5 договора*».

11. Слова *пункт* и *статья* не сокращаются и не указываются как «п.» и «ст.».

12. Регистрационный номер документа состоит из его порядкового номера/месяца/года/номера договора. Порядковый номер присваивается в Папке регистрации письменных ответов.

13. В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица. При адресовании документа должностному или физическому лицу инициалы указываются перед фамилией. Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже.

14. Отметка о сотруднике включает: должность с указанием отдела и департамента, имя отчество и фамилия (инициалы указываются перед фамилией) и номер его телефона, в т.ч. внутренний номер в формате: Minion Pro: 10; Minion Pro Cond: 10; Minion Pro Med: 10.

Исх. № \_\_\_\_/02/08/38302-КЮ  
От 01 октября 2008 года  
На Ваш исх. № 20 от 01 октября 2008 года

ООО «Ромашка»  
Генеральному директору  
А.А. Петрову

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

**Описание ситуации:**

**Вопрос:**

**Рассмотрев Ваш вопрос, по существу сообщаем следующее:**

**Данный ответ основан на нормах действующего законодательства РФ. Если на Ваш взгляд в нашем ответе на поставленные Вами вопросы не освещены какие-либо интересующие Вас проблемы, просим сообщить нам об этом по телефону, факсу или электронной почте.**

**Будем рады предоставить Вам консультацию по любым актуальным вопросам.**

Заместитель Генерального директора  
ЗАО АК «Арт-Аудит»

И.Н. Маканова

Исполнитель:  
Юрисконсульт отдела юридического консалтинга  
Департамента консалтинга  
Е.В. Иванов  
тел. 228-70-01 (вн.\_\_\_\_)