

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

**СТАНДАРТ ПО
УСТНОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ
ВС-УК-01**

Устной консультацией является устный ответ сотрудника (Исполнителя) по телефону на один вопрос Заказчика (Клиента). Устное консультирование ограничивается рамками бухгалтерского учета и налогообложения, а также юридическими вопросами, возникающими в сферах гражданского, корпоративного, валютного, антимонопольного, трудового, земельного и процессуального законодательства. Устное консультирование осуществляется по законодательству и нормативно-правовым актам, действующим в Российской Федерации.

Одним вопросом являются вопросы, заданные Заказчиком в течение одного телефонного разговора.

Устная консультация Исполнителя осуществляется в режиме диалога и должна содержать:

- вводную часть (идентификация представителя Заказчика, представление сотрудника Исполнителя);
- описательную часть (согласование описания ситуации и вопросов)
- мотивировочную часть (нормативно-правовое обоснование ответа);
- резолютивную часть (выводы и рекомендации).

Условия оказания устных консультаций:

- осуществляются после подтверждения права Заказчика на устные консультации (наличие соответствующего договора или подтверждение оплаты услуги);
- осуществляются после идентификации представителя Заказчика. Идентификация осуществляется путем подтверждения представителем Заказчика номера действующего договора, заключенного с ЗАО АК «Арт-Аудит», установления ФИО представителя Заказчика, а также его контактного номера телефона;
- осуществляются на основании заявки, полученной офис-менеджером и переданной им при помощи клиентской базы ЗАО АК «Арт-Аудит» либо при переводе поступившего звонка представителя Заказчика по внутренней АТС с телефона офис-менеджера или руководства отдела/департамента на номер сотрудника ЗАО АК «Арт-Аудит».
- после получения заявки сотрудник должен связаться с Заказчиком для выяснения вопроса и оказания устной консультации в течение одного часа с момента принятия сотрудником (консультантом) заявки на устную консультацию.
- устная консультация на вопрос представителя Заказчика, как правило, оказывается сразу в режиме диалога «он-лайн». В случае получения вопросов повышенной сложности и невозможности оказания консультации в этом режиме сотрудник ЗАО АК «Арт-Аудит» согласовывает с представителем Заказчика в зависимости от сложности вопроса разумный срок, в течение которого будет оказана устная консультация;
- по требованию представителя Заказчика на вопросы, по которым оказаны устные консультации, предоставляется мотивировка ответа по факсу, почте (в том числе электронной) путем составления выдержек из нормативно-правовых актов.

Порядок оказания услуги:

1. При поступлении звонка офис-менеджер ЗАО АК «Арт-Аудит» осуществляет предварительную идентификацию представителя Заказчика путем установления наименования Заказчика и номера заключенного договора на абонентское обслуживание, от имени которого звонит представитель, цели звонка, и осуществляет перевод звонка по внутренней АТС на номер сотрудника отдела налогового, бухгалтерского и финансового консалтинга, в случае если нужна бухгалтерская или налоговая консультация, либо на номер сотрудника департамента юридического консалтинга, если нужна юридическая консультация. Перевод звонков офис-менеджером осуществляется на номера тех сотрудников, которые занимаются оказанием услуг по устному консультированию. Список сотрудников, консультирующих устно, в начале рабочего дня предоставляется помощником заместителя Генерального директора офис-менеджеру ЗАО АК «Арт-Аудит» на основании информации, предоставленной руководителем/заместителем руководителя соответствующего отдела/департамента. Об изменениях этого списка в течение рабочего дня помощник заместителя генерального директора своевременно извещает офис-менеджера, на основании информации, предоставленной руководителем/заместителем руководителя соответствующего отдела/департамента.
2. В случае если все номера сотрудников заняты, офис-менеджер обязан полностью идентифицировать представителя Заказчика (уточнить номер действующего договора, ФИО представителя Заказчика, контактный номер телефона) принять заявку на устную консультацию и ввести ее в клиентскую базу ЗАО АК «Арт-Аудит». Распределение заявок осуществляется, помощником заместителя генерального директора, руководителями соответствующих отделов/департаментов или заместителями руководителя соответствующих отделов/ департаментов.
3. После получения заявки или поступления звонка Исполнитель должен найти данного Заказчика в «Базе данных клиентов фирмы» и удостовериться, что данное лицо действительно является представителем Заказчика, и имеет право на обращение за данной услугой; при оказании устной консультации сотрудникам ЗАО «Грандъ-Отель», ООО Гостиница «Аврора-Люкс», ЗАО «Гостиница Тверская», ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент», ОАО «САДКО ОТЕЛЬ» в карточке Заказчика, заполняемой консультантом, обязательно указывать ФИО сотрудника, задавшего вопрос.
4. Исполнитель уточняет вопросы, подлежащие отработке, и приступает к консультированию. При невозможности дать ответ сразу Исполнитель берет время на проработку вопроса и самостоятельно связывается с Заказчиком в установленное время.
5. Подготовка ответа происходит на основе действующих нормативных актов и арбитражной практики, а также с учетом опыта работы Исполнителя и специфики деятельности Заказчика;
6. В случае невозможности связаться с Заказчиком по оставленной заявке в течение дня (постоянно занято, нет на месте и т.д.) ему направляется сообщение о данном факте по электронной почте.

Результат

Устный оперативный ответ на вопрос, поставленный Заказчиком, со ссылками на нормативно-правовые акты, судебную практику, разъяснения компетентных органов.

Уточнения

- устное консультирование производится по локальным вопросам финансово-хозяйственной деятельности Заказчика. То есть в рамках данной услуги Исполнителем НЕ проводится описание методики учета организации, анализ или описание схем хозяйственных операций, раскрытие порядка ведения учета по какой-либо деятельности и т.д.;
- Заказчик может сделать запрос с указанием конкретного сотрудника, по возможности, звонок или заявка переадресовываются именно этому сотруднику, однако ЗАО АК «Арт-Аудит» оставляет за собой право самостоятельно определять сотрудника в зависимости от текущей загрузки;
- при отсутствии однозначного толкования обсуждаемых вопросов в нормативно-правовых актах или при наличии двух или более точек зрения компетентных органов и различной судебной практики, Исполнителю запрещено делать выбор за Заказчика. Сотрудник должен изложить все точки зрения с указанием источника и обоснованием, при этом Исполнитель может выразить свое независимое мнение.