

Правила и требования

Уважаемые пользователи!

Получение телефонной и письменной консультации:

Прием вопросов для телефонных консультаций проводится **с понедельника по пятницу с 9:00 – 18:00 по времени г.Нур-Султан.**

В день подачи заявки на телефонную консультацию наш специалист позвонит Вам по указанным в форме-заявке телефонам.

Ответы на вопросы, заданные в рубрику «Телефонные консультации», в письменном виде не предоставляются.

Телефонные консультации не могут быть предоставлены по следующим вопросам:

- корреспонденции счетов, юридические аспекты бухгалтерского и налоговых учетов;
- состоящим из нескольких тематических блоков;
- государственных закупок;
- кадрового дела;
- разного вида расчетов: средней заработной платы, больничных, отпускных, налогов и т.д.;
- требующих той или иной классификации, как – то: определения кодов, классов, категорий, разрядов и квалификаций, или иных специальных критериев;
- не связанные с хозяйственной деятельностью и организационно-правовой формой Пользователя (связанные с деятельностью третьих лиц: клиентов, партнеров, физических лиц и т.п.);

Обращаем Ваше внимание, что консультации даются по отдельным вопросам бухгалтерского и налогового учета. Данная услуга не призвана обучать бухгалтерскому или налоговому учету или проводить аудит компаний.

Соглашаясь Вы принимаете действующие **правила и требования** данного вида консультаций и обязуетесь их соблюдать!

Правила получения консультации

Сервис «Консультации» оказывает поддержку по вопросам налогообложения и организации бухгалтерского учета (далее – обращения).

Основная цель сервиса – предоставить пользователям в «сжатом» виде максимальный объем информации по Обращению. Материалы консультаций основаны на действующем законодательстве, при подготовке всегда учитываются изменения и дополнения в него.

Общие положения

1. Сервис «Консультации» доступен всем Пользователям
2. Обращения принимаются через кнопку «+Новый вопрос»

Требования к обращениям:

- В обращении должна подробно формулироваться рассматриваемая ситуация с четко поставленным вопросом по сути проблемы. Вопрос должен обязательно соответствовать сформулированной ситуации;
- Все поля формы обращения обязательны для заполнения. В случае не заполнения одного из полей, ответ не будет предоставлен;
- Обращение должно содержать одну ситуацию и один вопрос по ней. При наличии более одного вопроса, заявка на обращение может быть сокращена до одной ситуации либо отклонена;

Не рассматриваются обращения:

- Содержащие нецензурные выражения, оскорбления, заданные в неуважительной или грубой форме;
- Содержащие нечитаемый текст и непонятные сокращения;
- Содержащие несколько вопросов, а также касательно разных тематик;
- Не соответствующие тематике (налогообложение и бухучет);
- По работе, настройкам, неполадкам в других программах (1С, СОНО, КНП, ИС ЭСФ и др.);
- С предложением прокомментировать информацию, размещенную в других коммерческих изданиях и информационных ресурсах;
- Которые противоречат требованиям законодательства РК, нормам международного права и общепринятым нормам деловой этики.

Обращения, не соответствующие данным требованиям, будут отклонены, о чем пользователь будет уведомлен в «Поле» ответа.

Письменные консультации

Тематика консультаций

- бухгалтерский учет;
- налоговый учет;
- трудовое законодательство;
- государственные закупки.

Не подлежат рассмотрению вопросы:

- требующие дополнительных специальных знаний (помимо знаний в области бухгалтерского учета, налогов (сборов), взносов, трудового законодательства) в той или иной сфере (например, в сфере добывающих производств, электроэнергетики, транспорта, связи и т.д.);
- относящиеся к специальным отраслям права (например, к правовым основам оборота и ограничения потребления алкогольной продукции, таможенному, валютному законодательству и т.д.);
- требующие разработки или составления документов для Пользователя (например, договоров, учетных политик, возражений по актам проверок и т.д.);
- имеют общий характер (например, охватывают весь порядок ведения учета в

организации определенной отрасли, предоставление пошаговых инструкций, описание того или иного процесса или раздела учета в целом);

- требующие составления отчетности Пользователя, расчетов по числовым данным Пользователя (индивидуальным расчетам по заработной плате (отпускным, компенсаций за неиспользованный отпуск), по налогам, платежам, связанным с заполнением налоговых и финансовых форм и т.п.);
- требующие правовой оценки официальных документов, составления заключений, в том числе аудиторских;
- требующие проверки документации Пользователя, в том числе налоговых деклараций, бухгалтерской отчетности, а также правильности ведения учета (исключение – конкретно поставленные вопросы по составлению документации и ведению учета);
- не связанные с хозяйственной деятельностью и организационно-правовой формой Пользователя (связанные с деятельностью третьих лиц: клиентов, партнеров, работников и т.п.). В связи с этим Консультант вправе запросить у Пользователя подтверждение того, что заданный вопрос связан с его деятельностью. Если Пользователь надлежащее подтверждение не предоставит, вопрос к рассмотрению не принимается;
- связанные с легализацией доходов и уклонением от уплаты налогов (сборов) и взносов;
- требующие той или иной классификации, как – то: определения кодов, классов, категорий, разрядов и квалификаций или иных специальных критериев.

Порядок предоставления ответа

- Обращения от пользователей системы поступают модератору системы, в которой задан вопрос.
- Модератор системы проверяет поступившее обращение на соответствие требованиям настоящих Правил и направляет его консультантам системы либо отклоняет и направляет пользователю причины отклонения.
- Ответ размещается и направляется уведомлением по указанному им адресу электронной почты.
- **Ответ не носит официального характера, не относится к нормативным правовым актам, не является обязательным для исполнения, а носит рекомендательный характер.**

Сроки подготовки ответа

- Ответы предоставляются в течение 3 (трех) рабочих дней, не считая дня подачи заявки.
- Если вопрос поступил в выходной, а также в нерабочее время (до 9 и после 18 часов по времени г. Нур-Султан), отсчет часов начинается с начала ближайшего рабочего дня.
- Если окончание времени для подготовки ответа приходится на выходной, а также на нерабочее время, данный срок переносится на соответствующее время ближайшего рабочего дня.
- Если для подготовки качественного ответа требуются уточнения (дополнения), модератор или консультант уточняет вопрос по телефону или электронной почте. В этом случае срок на подготовку ответа отсчитывается с того момента, когда получены уточнения.
- Срок подготовки ответа может быть увеличен, если вопросы, относящиеся к тематике бухгалтерского учета, налогов (сборов), взносов, кадрового учета (трудового законодательства):
 - требуют углубленного анализа нормативной базы;
 - заданы в отношении нетипичной ситуации, которая не в полной мере урегулирована действующим законодательством;
 - требуют коллективной работы экспертов.

Об увеличении срока подготовки и необходимости получения уточнений по заданному вопросу Пользователю направляется уведомление.

Телефонные консультации

Основные требования:

- Ответы предоставляются только посредством телефонного звонка на номер,

указанный в форме-заявке на 'Консультацию'.
Ответы на вопросы, заданные в рубрику 'Телефонные консультации', в письменном виде не предоставляются.

Тематика вопросов

- бухгалтерский учет;
- налоговый учет;

Телефонные консультации не могут быть предоставлены по следующим вопросам:

- корреспонденции счетов, юридических аспектов бухгалтерского и налоговых учетов;
- состоящим из нескольких тематических блоков;
- государственных закупок;
- кадрового дела;
- разного вида расчетов: средней заработной платы, больничных, отпускных, налогов и т.д.;
- требующих той или иной классификации, как - то: определения кодов, классов, категорий, разрядов и квалификаций, или иных специальных критериев.

Сроки ответа

Ответы предоставляются в соответствии с графиком работы консультанта. В большинстве случаев ответ на вопрос подписчики получают в течение рабочего дня. В случае, если вопрос сложный и требует коллективного ответа нескольких авторов и/или экспертизы, то в течение рабочего дня с Вами свяжется оператор и уточнит дату ответа. Вопросы на телефонные консультации принимаются в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по времени г. Нур-Султан. После подачи заявки на телефонную консультацию, наш эксперт позвонит Вам по указанному в форме телефону.

Порядок рассмотрения претензий

В случае, если Пользователь не согласен с ответом (консультацией), он должен письменно изложить причины несогласия, которые будут рассмотрены консультантом и экспертом. По результатам рассмотрения пользователю будет предоставлен обновленный ответ или письменные пояснения эксперта.

Порядок использования ответов, предоставленных консультантами

- Пользователь получает возможность использовать полученную в рамках сервиса информацию исключительно в целях принятия решений, связанных с его хозяйственной деятельностью.
- Пользователь не имеет права использовать консультацию для копирования и последующего распространения среди неограниченного круга лиц в виде печатных изданий или посредством сети Интернет за плату или бесплатно.

Обращаем Ваше внимание, что консультации даются по отдельным вопросам бухгалтерского и налогового учета. Данная услуга не призвана обучать бухгалтерскому или налоговому учету или проводить аудит компаний.

Подавая обращение, Вы автоматически соглашаетесь с настоящими Правилами!