

УТВЕРЖДЕНО

Приказ №1/1408-0 от 14.08.2026

Общества с ограниченной

ответственностью «Райкири Клауд»

РЕГЛАМЕНТ ПОСТАНОВКИ ЗАДАЧ И СРОКИ ПРИНЯТИЯ ЗАДАЧ В ЦРМ

[1. Общие принципы](#)

[2. Сроки реагирования на задачи Центра](#)

[2.1. Кадровые задачи](#)

[2.2. Задачи по заработной плате \(ЗП\)](#)

[2.3. Бухгалтерские задачи](#)

[2.4. Административные и прочие задачи](#)

[3. Сроки реагирования Клиентом на задачи от Центра](#)

[3.1. Общий принцип](#)

[3.2. Почему важны быстрые ответы](#)

[3.3. Особый режим: вопросы с пометкой «Сокращенный срок»](#)

[3.4. Ответственность за распределение задач внутри Клиента](#)

[3.5. Последствия отсутствия ответа](#)

[3.6. Рекомендации Клиенту](#)

[3.7. Взаимодействие с Реестром вопросов](#)

1. Общие принципы

Для эффективной и прозрачной работы задачи в CRM должны ставиться корректно — с выбором соответствующего раздела и типа задачи. Это позволяет обеим сторонам оперативно видеть задачу, распределять ресурсы на ее выполнение и соблюдать согласованные сроки.

Мы ценим ваше время и время наших сотрудников. Поэтому просим внимательно относиться к выбору типа задачи и следовать регламенту, описанному ниже.

2. Сроки реагирования на задачи Центра

Мы стремимся реагировать на ваши запросы максимально оперативно.

Если задача поставлена до 13:00, мы берём её в работу в тот же день.

Если после 13:00 — не позднее первой половины следующего дня.

По каждой принятой задаче мы либо оперативно даём результат, либо сообщаем планируемый срок выполнения и ставим задачу на паузу до его наступления.

2.1. Кадровые задачи

Тип задачи	Срок приёмки в работу	Срок выполнения
Все кадровые задачи, кроме отчётов и консультаций	- до 13:00 — в день постановки - после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	Не позднее рабочего дня, следующего за днём приёмки (кроме задач на увольнение — выполняются день в день)
Кадровые отчёты и консультации	Не позднее конца следующего дня	Ставится на паузу с указанием срока готовности. По готовности — высылается. Устная консультация — в срок, указанный в запросе, либо по согласованию

2.2. Задачи по заработной плате (ЗП)

Тип задачи	Срок приёмки в работу	Срок выполнения
Все задачи по ЗП, кроме указанных ниже	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	В соответствии с типом задачи
Больничные листы	Не позднее последнего дня месяца или дня увольнения сотрудника	Не позднее последнего дня месяца или дня увольнения
Запросы на консультацию, справки о ЗП, прочие вопросы	• с 1 по 15 число — в течение 3 рабочих дней • с 16 по 28/31 — не позднее конца следующего дня	

2.3. Бухгалтерские задачи

Тип задачи	Срок приёмки в работу	Срок выполнения
ЭСЧФ	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	Не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчётным. Вопросы по ЭСЧФ — по мере поступления заявок

Акт сверки	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	• Если сверка идёт — не позднее рабочего дня, следующего за днём приёмки; • Если сверка не идет — не позднее рабочего дня, следующего за днём закрытия всех вопросов по сверке.
------------	---	--

Подготовка документа, договора займа, Документы готовятся по шаблонам Центра	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	Не позднее рабочего дня, следующего за днём приёмки
--	---	---

Командировки	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	Пакет на командировку оформляется не позднее рабочего дня, следующего за днём приёмки. Далее задача ставится на паузу, Клиент обязан предоставить закрывающие документы в соответствии с правилами взаимодействия. Задача закрывается в сроки обработки документов Клиента для закрытия месяца
--------------	---	--

Блок ТМЦ	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	не позднее рабочего дня, следующего за днём приёмки; Списание контрольных занкова - задача закрывается в сроки обработки документов Клиента для закрытия месяца.
----------	---	--

Дивиденды	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	• Если период закрыт — в день приёма • Если требуется закрытие периода — в установленный срок
Блок документы (все кроме SOS)	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	Задача закрывается в сроки обработки документов Клиента для закрытия месяца; Перенос документов и проверить документ - не позднее рабочего дня, следующего за днём приёма.
Просмотр документа с бухгалтерской точки зрения, заполнение данных, запрос на консультацию	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	Индивидуально, в зависимости от запроса
Расчёты с сотрудниками (не ЗП)	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	Индивидуально, в зависимости от запроса
SOS — обработка документа,	В день постановки (мониторинг CRM не проходит не реже 1 раза в 2 часа)	В день принятия задачи в работу
Корректировка прошлого периода	не позднее следующего рабочего дня	Индивидуально, в зависимости от запроса
Прочие бухгалтерские задачи	В течение 5 рабочих дней	Индивидуально, в зависимости от запроса

Запрос отчётности	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	• Если отчётность готова — сразу после приёмки • Если не готова — ставится на паузу с указанием срока готовности
-------------------	---	---

2.4. Административные и прочие задачи

Тип задачи	Срок приёмки в работу	Срок выполнения
Административные вопросы, курьер	• до 13:00 — в день постановки • после 13:00 — не позднее обеда следующего дня	Индивидуально
Задачи по криптовалюте	По пятницам, но не позднее 1 рабочего дня месяца, следующего за отчётным	По пятницам, но не позднее 1 рабочего дня месяца, следующего за отчётным

Важно!

В периоды сдачи отчётности (включая закрытие квартала) мы временно переходим на асинхронный формат работы. Телефонные звонки бухгалтеру и главбуху в эти дни не переключаются.

Просьба не дублировать такие запросы звонками или сообщениями в телеграмме — задача будет принята и обработана в соответствии с регламентом.

3. Сроки реагирования Клиентом на задачи от Центра

3.1. Общий принцип

В процессе оказания услуг у Центра могут возникать вопросы, связанные с документами, хозяйственными операциями, кадровыми событиями и иными аспектами деятельности Клиента. Все вопросы направлены исключительно для выполнения договорных обязательств и обеспечения качественного и своевременного оказания услуг.

Клиент обязан прикладывать максимум усилий для быстрого и оперативного предоставления ответов на все запросы Центра.

3.2. Почему важны быстрые ответы

Центр не может завершить обработку документов, закрыть период или сдать отчетность, пока не получит ответы на возникшие вопросы. Задержка с ответом Клиента приводит к:

- задержке обработки документов;
- невозможности своевременного закрытия периода;
- риску пропуска сроков сдачи отчетности;
- необходимости подачи уточненных деклараций;
- возможным штрафам и санкциям со стороны государственных органов.

Быстрые ответы Клиента — это залог своевременного и качественного оказания услуг Центром.

3.3. Особый режим: вопросы с пометкой «Сокращенный срок»

Некоторые вопросы требуют особенно быстрого ответа, так как от этого зависит соблюдение законодательных сроков или выполнение срочных задач Клиента. Такие вопросы Центр маркирует специальной пометкой «Сокращенный срок».

В отношении таких вопросов Клиент обязан:

1. Ответить на запрос в течение 1 (одного) календарного дня с момента его направления через ЦРМ.
2. Обеспечить приоритетную обработку таких запросов внутри своей организации.

Данный срок установлен в связи с тем, что:

- Вопрос блокирует работу Центра — без получения ответа сотрудники Центра не могут продолжить обработку документов, закрытие периода или подготовку отчетности.
- Сотрудники Центра работают с документами/данными и в выходные дни — для обеспечения своевременного закрытия периодов и сдачи отчетности. Поэтому Клиент не вправе ссылаться на выходной день как на основание для переноса срока ответа.
- Игнорирование запросов с пометкой «Сокращенный срок» создает повышенные риски для Клиента — если Центр не получает ответ в установленный срок, он вынужден принимать решения на основании имеющихся данных, что может повлечь неблагоприятные последствия для Клиента.

Если ответ Клиента на запрос с пометкой «Сокращенный срок» отсутствует в течение 1 (одного) календарного дня с момента направления запроса:

- Центр вправе приостановить обработку документов по данному вопросу.
- Центр вправе принять решение на основании имеющихся данных, совершив действия, которые считает наименее рискованными в сложившихся обстоятельствах.
- Клиент принимает на себя все риски, связанные с такими действиями Центра.
- Любые претензии Клиента в отношении последствий таких действий Центра не принимаются.

При невозможности ответить в указанный срок Клиент обязан незамедлительно уведомить Центр о задержке и согласовать новый срок ответа.

3.4. Ответственность за распределение задач внутри Клиента

Клиент самостоятельно определяет, кто из его сотрудников отвечает за какие задачи и имеет право давать ответы на запросы Центра.

Клиент обязан:

1. Назначить ответственных лиц за взаимодействие с Центром по различным направлениям (кадры, зарплата, бухгалтерия, платежи и т.д.).
 2. Обеспечить доступ этих лиц к ЦРМ для оперативного получения запросов и направления ответов.
 3. Организовать внутренний процесс обработки запросов Центра, чтобы ответы давались своевременно.
 4. Уведомить Центр о смене ответственных лиц через ЦРМ.
-

3.5. Последствия отсутствия ответа

Если Клиент проигнорировал запрос Центра (не дал ответ в установленный срок или не отреагировал на уведомление):

1. Центр вправе приостановить обработку документов, по которым были заданы вопросы, до получения ответа.
2. Если сроки сдачи отчетности не позволяют ожидать ответа, Центр подает отчетность на основании имеющихся данных (без учета неподтвержденной информации). В таком случае подача уточнений и возможные штрафы ложатся на Клиента.
3. Центр не несет ответственности за последствия, вызванные отсутствием или несвоевременностью ответов Клиента на запросы, включая, но не ограничиваясь:
 - ☐ штрафы и санкции государственных органов;
 - ☐ необходимость подачи уточненных деклараций;
 - ☐ задержки в расчетах с контрагентами и сотрудниками;
 - ☐ любые иные убытки, возникшие в результате отсутствия ответа.

3.6. Рекомендации Клиенту

Для обеспечения эффективного взаимодействия Центр рекомендует Клиенту:

№	Рекомендация	Почему это важно
1	Назначить ответственных по каждому направлению и зафиксировать это в ЦРМ	Запросы будут попадать к нужному человеку
2	Проверять ЦРМ не реже 1-2 раз в день	Ни один запрос не останется незамеченным
3	Настроить уведомления из ЦРМ на электронную почту или Telegram	Оперативное информирование о новых запросах
4	Ответственным лицам иметь доступ к ЦРМ с мобильных устройств	Возможность ответить даже вне офиса

5	Установить внутренний регламент: ответ на запрос Центра — в приоритете	Минимизация рисков задержек и штрафов
---	--	---------------------------------------

3.7. Взаимодействие с Реестром вопросов

Напомним, что в соответствии с п. 4.3 настоящих Правил:

- Центр направляет Клиенту Реестр вопросов через ЦРМ.
- Клиент обязан ответить на вопросы из Реестра в течение 2 календарных дней.
- Отчетность подается только после получения ответов. При отсутствии ответов отчетность подается без изменений, что может привести к необходимости подачи уточнений или к повышению суммы налогов к уплате.



Документ подписан



Подпись

Владелец подписи

Дата



ffca43b62c17

Новосельцева Маргарита

14-08-2026 16:38:45



9c71149cb6e6

Климашёнок Мария

14-08-2026 16:39:06