

01.12.2022 г.

## **Правила сервиса Вопросы эксперту**

Сервис «Вопросы эксперту» (далее - Сервис) предназначен для предоставления пользователям квалифицированных экспертных консультаций в рамках имеющихся компетенций.

### **1. Понятия и определения**

В рамках настоящих правил используются следующие понятия и определения:

- 1.1. Пользователь – Заказчик или его представитель, зарегистрированный на сайте <https://school.kontur.ru.>, имеющий доступ к Сервису в соответствии с приобретенным тарифным планом.
- 1.2. Эксперт – специалист, осуществляющий консультирование пользователей в Сервисе, в соответствии с настоящими правилами.
- 1.3. Модератор – специалист, осуществляющий распределение вопросов пользователей между экспертами, контроль сроков и иных правил Сервиса, а также мониторинг качества предоставляемых консультаций.
- 1.4. Консультация (ответ) эксперта - частное мнение эксперта по заданному вопросу, основанное на анализе и толковании норм действующего законодательства РФ и правоприменительных актов, носит информационный характер, не является обязательным к применению для пользователя.
- 1.5. Вопрос – это текстовое описание ситуации (обстоятельств), содержащее формулировку конкретного вопроса, интересующего пользователя, размещенное в Сервисе.
- 1.6. Обсуждение – переписка, инициированная вопросом пользователя, содержащая в себе сообщения, сформированные её участниками (пользователем, экспертом и / или модератором).
- 1.7. Закрытый вопрос – вопрос, по которому завершено обсуждение в соответствии с правилами сервиса. Характеризуется ограничением возможности внесения правок и написания новых сообщений в рамках обсуждения.
- 1.8. Открытый, или активный вопрос – вопрос, по которому не завершено обсуждение. Характеризуется возможностью внесения правок и формирования новых сообщений в рамках обсуждения.
- 1.9. Консультация – совокупность вопроса и обсуждения.
- 1.10. Количество доступных вопросов — количество вопросов, которые пользователь имеет право задать в Сервисе, в соответствии с приобретенным тарифным планом.

### **2. Компетенции экспертов сервиса**

Пользователи Сервиса имеют право получить консультации по вопросам

- Организация, проведение и участие в закупочных процедурах в рамках Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и Федерального закона

от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

- бухгалтерский учет и налогообложение в рамках действующего законодательства РФ
- кадровое делопроизводство
- охрана труда, пожарная безопасность, первая помощь, экология

### **3. Порядок предоставления консультаций в сервисе**

#### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Для создания доброжелательной атмосферы модераторы, эксперты и пользователи начинают первое сообщение с приветствия.

3.1.2. При написании сообщений модераторы, эксперты и пользователи должны следовать общепринятым стандартам деловой этики, придерживаться уважительного отношения друг к другу.

3.1.3. Не допустимы оскорбления, использование ненормативной лексики, а также совершение каких-либо действий, направленных на оскорбление и/или унижение участника обсуждения.

#### **3.2. Порядок размещения вопроса в Сервисе.**

3.2.1. При размещении вопроса в Личном кабинете пользователь Сервиса выражает согласие с настоящими правилами и предоставляет АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур» право публиковать (делать доступным для просмотра другим пользователям) тексты консультации после завершения обсуждения в соответствии с п.1.7. настоящих правил, а также использовать любым иным, не запрещенным законом способом.

При использовании текстов любая информация, позволяющая идентифицировать пользователя или компанию пользователя, исключается из текстов консультации.

3.2.2. Пользователь формулирует вопрос самостоятельно, описывая конкретные обстоятельства и ситуацию.

3.2.3. В рамках одного обсуждения рассматривается только один вопрос.

Если у пользователя имеется несколько вопросов, то каждый из них необходимо задать как самостоятельный, в рамках новых обсуждений.

3.2.4. Эксперт имеет право запросить дополнительную информацию по вопросу, имеющую значение для предоставления консультации.

Если вопрос пользователя имеет общий характер, т.е. содержит просьбу описать общий порядок осуществления каких-либо действий, или охарактеризовать какие-либо отношения в целом, то модератор может попросить пользователя конкретизировать свой вопрос, или предложить ознакомиться с материалами на подобную тему, размещенными на сайте <https://school.kontur.ru>.

3.2.5. Пользователь имеет право в рамках одного обсуждения задавать уточняющие вопросы. Такие вопросы должны быть направлены на уточнение ответа, подготовленного экспертом, для получения более полной и/или корректной консультации по вопросу, с которого началось обсуждение.

3.2.6. Если пользователь, уточняя ответ эксперта, фактически задает новый вопрос, то экспертом и/или модератором может быть предложено пользователю задать вопрос как самостоятельный в рамках отдельного обсуждения.

3.2.7. Вопрос переводится в статус закрытого автоматически, если с момента размещения последнего сообщения участниками данного обсуждения (пользователем, экспертом, модератором) прошло 5 суток.

3.2.8. По просьбе пользователя закрытый вопрос может быть вновь открыт модератором и обсуждение будет продолжено. Просьбу об открытии закрытого вопроса пользователь направляет письмом на адрес [kurator@skbkontur.ru](mailto:kurator@skbkontur.ru). Решение об открытии вопроса или об отказе в открытии вопроса принимает модератор.

3.3. Модератор имеет право закрыть вопрос и прекратить обсуждение в случаях:

3.3.1. Имеются признаки того, что обсуждение завершено (пользователь поблагодарил эксперта за консультацию и т.п.);

3.3.2. Вопрос выходит за рамки компетенций экспертов Сервиса, указанных в разделе 2 настоящих Правил.

3.3.3. Вопрос или сообщения пользователя в рамках обсуждения носят провокационный и/или оскорбительный характер, содержат ненормативную лексику, призывы к противозаконным действиям и/или политические лозунги;

3.3.4. Если вопрос подразумевает обсуждение незаконных действий.

3.3.5. Если вопрос пользователя по тексту и / или содержанию представляет собой повтор (дубль) ранее заданного вопроса;

3.3.6. Если для ответа на вопрос пользователя требуется детальное изучение документов пользователя;

3.3.7. Если вопрос пользователя подразумевает:

- проверку правильности заполнения готового документа пользователя;
- индивидуальную консультацию, связанную с многоступенчатой разработкой индивидуальной документации пользователя/компании пользователя;
- пояснения и/или комментарии к конкретным авторским материалам, размещенным во внешних источниках.

3.4. При отказе в предоставлении консультации пользователю направляется уведомление на электронный адрес, указанный при регистрации на сайте <https://school.kontur.ru>.

#### **4. Сроки предоставления консультаций**

4.1. В сервисе предусмотрен общий срок для ответа на вопрос пользователя – 2 (два) рабочих дня с момента последнего сообщения клиента по данному вопросу (время размещения основного вопроса либо последующего уточнения по нему).

Если срок для ответа, предусмотренный настоящими правилами, оканчивается в выходные и (или) праздничные дни, срок ответа может быть увеличен.

4.2. Если пользователь задает вопрос, подготовка ответа на который потребует больше времени, чем это предусмотрено общим сроком, модератор уведомляет об этом пользователя с указанием новых сроков предоставления ответа