



НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Руководителям компании,
Отделов кадров (HR) и финансов,
Юридических подразделений

Продукт:

«РЕГЛАМЕНТАЦИЯ (СТАНДАРТИЗАЦИЯ) процессов работы подразделений компании с просроченной дебиторской задолженностью (предупреждение и взыскание)»

Выгоды и цели:

- 1. Руководителям компании и финансовых отделов** – поднять процент и уверенность возврата дебиторской задолженности; предотвратить хищения дебиторки на стадии заключения договора (при сговоре сотрудников с клиентами) или на стадии взыскания долга (при сговоре сотрудников с должниками).
- 2. Руководителям юридических и кадровых отделов** - прописать план работы, критерии и сроки отчета сотрудников (от заключения договора до окончания работы с приставами и расчета KPI). Привлекать к трудовой ответственности нарушителей. Выявлять некомпетентных и халатных сотрудников. Обеспечить масштабирование штата компании.
- 3. Сотрудникам отделов** – получить понятный план работы и мотивацию KPI, от результата для получения премий.

РЕГЛАМЕНТАЦИЯ состоит из доработки действующих или разработки новых: Регламентов трудовых процессов от заключения Договора до окончания работы с приставом, Положений и локальных приказов об ответственности за неисполнение Регламентов. Регламенты содержат типовые формы документов и табличные отчеты.

ВНЕДРЕНИЕ регламентации проходит через инструктажи под авторским надзором разработчика.

Авторский контроль разработки ведет Кравцов А.В. – завкафедрой Юридического факультета Российской Государственной Академии интеллектуальной собственности (РГАИС), председатель Арбитражного третейского суда г. Москвы, член Общественных советов: Федеральной службы судебных приставов РФ (куратор Управления по работе с жалобами на бездействие судебных приставов), Арбитражного суда г. Москвы и Мосгорсуда.

Стоимость: зависит от объема, но не больше уже потерянных долгов. Две формы оплаты: фиксированная, или «от результата». Срок разработки – 21 раб. день. Согласовать Договор можно по моб.тел. 8 (499) 490-29-17 или по эл. почте info@niistandard.ru (Андронов Сергей Владимирович).

Директор НИИ

Тихонова И.В.



Европейский опыт разработки Регламентов для регламентации (описания и стандартизации) рабочих процессов, на самом деле, применялся в нашей стране еще в СССР, во всех госучреждениях (в том числе, и в судах), что декларировало наш экономический подъем. Регламенты, (СНИПЫ, ГОСТЫ, Инструкции) сделали понятными, трудовые обязанности для сотрудников, а также критерии приемки и оценки результатов их работы, руководителями. Но, после перехода госкомпаний в частные руки и до сегодняшнего дня, Регламенты не преобразовывались и не адаптировались под современную рыночную среду.

Для необходимого сегодня рыночного роста компаний, необходимо восстановить процессы регламентации и стандартизации трудовых отношений, привязать их новому трудовому законодательству и к формулам премирования/наказания сотрудников. Не менее важно, адаптировать Регламенты к практике судебных споров по трудовым отношениям.

1.	«Регламент заключения Договора (по списку)» - от стадии принятия решения на заключение Договора с клиентом - до стадии фактического подписания Договора - разработка или доработка Типовой формы Договора
2.	«Регламент сопровождения исполнения Договора» - от стадии подписания Договора с клиентом - до стадии его фактического исполнения или начала досудебной процедуры взыскания задолженности
3.	«Регламент судебного взыскания задолженности» - от стадии досудебной работы с должником - до стадии получения судебного решения
4.	«Регламент работы с судебными приставами» - от стадии передачи дела к приставам - до стадии отчета о проделанной работе с приставами
5.	«Положение о служебных проверках»
6.	«Положение о премировании и наказании сотрудников, КРІ» - включает проверку структуры трудовых договоров
7.	«Положение о трудовом распорядке дня»
8.	«Положение об аудите эффективности работы с просроченной задолженностью»
9.	Локальные акты (Приказы) для привязки Регламентов к трудовым отношениям с сотрудниками
10.	Инструкция и инструктажи по внедрению Регламентов.
11.	Авторские семинары Кравцова А.В., по тематике Регламентов. 4 семинара по 1,5 часа. Всего 6 часов, с выдачей гос.сертификата.



Пример из «Регламента работы менеджера»:

2.2. Принятие решения об отказе или частичном удовлетворении Требования Бенефициара			
2.2.1.	Уполномоченное лицо Банка, самостоятельно принимает решение об отказе или о выплате по Требованию Бенефициара. Решение фиксируется путем записи на копии требования Бенефициара, с указанием должности, ФИО, подписи лица, принявшего решение.	Уполномоченное лицо Банка	4 часа
2.2.2	В случае принятия решения уполномоченным лицом Банка, об отказе или частичном удовлетворении Банком требования Бенефициара, Требование и необходимые документы направляются в Управление сопровождения. УС передает документы в Бизнес подразделение и в Правовое управление, для оформления проекта и направления Бенефициару, Уведомления об отказе или частичном удовлетворении его Требования.	Управление сопровождения	1 час
2.2.3	Правовое управление: 1) Готовит проект Уведомления об отказе или частичном удовлетворении Требования, с приложением всех относящихся к нему документов, 2) Передает его в Бизнес Подразделение для направления Бенефициару.	Правовое управление	1 час
2.2.4	1) Ответственный сотрудник БП, получив проект Уведомления об отказе или частичном удовлетворении Требования, подписывает его и направляет Бенефициару.	Бизнес подразделение	До 12.00 часов следующего рабочего дня, но не позднее последнего рабочего дня



НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

	<p>2) Уведомление, с приложением всех относящихся к нему документов, направляет заказным письмом с уведомлением и с описью вложения, а также по электронному адресу Бенефициара, указанному в его Реквизитах в Договоре с Бенефициаром.</p> <p>3) Копии Уведомления с приложенными документами, и с документами, подтверждающими их отправку (скриншоты, уведомление почты о вручении), помещаются в «Дело о требовании Бенефициара» и, дополнительно, направляются в Управление сопровождения посредством СЭД.</p>		для оплаты по требованию Бенефициара (5 рабочих дней с даты поступления Требования в Банк)
3. Досудебное Требование Банка к Принциалу и Поручителям о возмещении убытков			
3.1.	<p>Сотрудник Бизнес подразделения:</p> <p>1) Составляет письменное Требование Принциалу о возмещении Банку выплаченной по Гарантии, суммы, в срок, определенный Договором о выдачи банковской гарантии.</p> <p>2) Требование, с приложением всех относящихся к нему документов, направляет <u>«заказным письмом с уведомлением и с описью вложения»</u>, а также по электронному адресу Принциала, указанному в его Реквизитах в Договоре с Бенефициаром.</p> <p>3) Копии Требования с приложенными документами, и с документами, подтверждающими их отправку (скриншоты, уведомление почты о вручении), помещаются в «Дело о требовании Бенефициара» и, дополнительно, направляются в Управление сопровождения посредством СЭД.</p> <p>4) Так же необходимо позвонить Принциалу и проговорить возможные пути решения и сроки погашения долга по Требованию Банка.</p> <p>Ответ от Принциала, сотрудник БП, обязан получить в течение срока, предоставленного Принциалу для исполнения Требования Банка о возмещении убытков. Если Принципал отказывается выплачивать долг из-за отсутствия денежных средств, то необходимо обсудить с Принциалом и юристом Банка возможность и их готовность:</p>	Бизнес подразделение	До 12.00 часов, следующего за днем перечисления денежных средств Бенефициару



НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

<p>- кредитования Банком учредителя/ей или руководителя/ей фирмы Принципала, в качестве физ. Лица.</p> <p>- предоставления Поручителей или залогового имущества для обеспечения исполнения обязательств Принципала по возмещению убытков Банку.</p> <p>- при отсутствии третейской оговорки в Договоре банковской гарантии в разделе «Порядок разрешения споров», необходимо обсудить с Принципалом, готовность подписать третейское соглашение с Банком о возможной передаче спора о возмещении убытков Банка в Арбитражный Третейский суд г. Москвы, который рассмотрит его в течение 16 дней.</p> <p>При отказе Принципала от предложенных вариантов помощи в разрешении ситуации, сотрудник БП, должен:</p> <ul style="list-style-type: none">- выяснить причины такого отказа,- обозначить возможные негативные последствия от затягивания решения сложившейся ситуации (рост процентов, рост судебных издержек Банка, перспективы работы судебных приставов, негативные последствия для деловой репутации),- Дать возможность Принципалу изложить свои условия принятия предложенной помощи Банка или собственные пути решения сложившейся ситуации. <p>О результатах переговоров с Принципалом, составляется Служебная записка, в которой должны быть отражены причины отказа от предложенных вариантов помощи в разрешении его ситуации.</p> <p>Если эти переговоры вообще не состоялись, составляется Служебная записка (с приложением документов, подтверждающих попытки доставки эл. почты или иных способов связи), которая немедленно помещается в «Дело о требовании Бенефициара». Копия Служебной записки, дополнительно, предоставляется сотрудником БП в Управление сопровождения, посредством СЭД.</p>		
--	--	--



Пример из «Регламента работы в судах»:

4.3. Подача иска в Арбитражный суд (Государственный суд)		
4.3.1.	<p>Перед подачей иска в Арбитражный суд, требуется соблюдение обязательной Претензионной формы, в соответствии с ч. 5 ст. 4 АПК РФ «Спор, возникающий из гражданских правоотношений, может быть передан на разрешение арбитражного суда после принятия сторонами мер по досудебному урегулированию по истечении тридцати календарных дней со дня направления претензии, если иные срок и (или) порядок не установлены законом либо договором».</p> <p>При направлении Претензии, Ответственный сотрудник делает следующее:</p> <p>А) Составляет письменную Претензию Ответчику с требованием о добровольном возмещении Банку выплаченной по Гарантии суммы в срок, определенный Договором, с обязательным указанием на возможное обращение с иском в Арбитражный третейский суд г. Москвы и срока для исполнения Претензии (срок указан в Договоре. Если нет - то 30 календарных дней, с даты отправки).</p> <p>Б) Претензию, с приложением всех относящихся к нему документов, направляет заказным письмом «с уведомлением и с описью вложения», а также по электронному адресу Ответчика, указанному в его Реквизитах в Договоре или в приложениях к нему (Заявлении и др.).</p> <p>В) Копии Претензии с приложенными документами, и с документами, подтверждающими их отправку (скриншоты, уведомление почты о вручении), помещаются в «Дело о судебном взыскании».</p> <p>Г) Самостоятельно отслеживает и получает документы, подтверждающие вручение или попытку вручения Претензии Ответчику. Копии</p>	<p>1 час</p> <p>Ответственный сотрудник Правового управления</p>



НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

	документов помещаются в «Дело о судебном взыскании».		
4.3.2.	<p>По истечении срока, предоставленного Ответчику для добровольного погашения убытков, Ответственный сотрудник Банка выясняет в Управлении сопровождения о поступлении денежных средств.</p> <p>1) Если деньги поступили, то Ответственный сотрудник заканчивает работу по «Делу о судебном взыскании» и сдает его в Архив.</p> <p>2) Если деньги не поступили, то Ответственный сотрудник готовит исковое заявление в Арбитражный суд.</p>	Ответственный сотрудник Правового управления	<u>10 мин</u>
4.3.3.	<p>1) Ответственный сотрудник Правового управления составляет исковое заявление в соответствии с обстоятельствами иска. Наименование Арбитражного суда определяется, или по месту регистрации Ответчика, или в соответствии с условиями Договора (договорная подсудность).</p> <p>2) Список необходимых Приложений к исковому заявлению, Сотрудник собирает в соответствии со списком Приложений, в составленном исковом заявлении.</p> <p>2) Готовое исковое заявление, Ответственный сотрудник подписывает у сотрудника Банка, уполномоченного Доверенностью, правом подписи исковых заявлений.</p>	Ответственный сотрудник Правового управления	<u>3 часа</u>
4.3.4.	<p>Копию подписанного искового заявления с приложением копий: Доверенности на подписание и заверенных копий Приложений, Ответственный сотрудник, немедленно, направляет Ответчику, в соответствии с ч. 3 ст. 125 АПК РФ <i>«Истец обязан направить другим лицам, участвующим в деле, копии искового заявления и прилагаемых к нему документов,</i></p>	Ответственный сотрудник Правового управления	



НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

	<p>которые у них отсутствуют, заказным письмом с уведомлением о вручении», путем следующих действий:</p> <p>А) Документы направляет заказным письмом «с уведомлением и с описью вложения», а также по электронному адресу Ответчика, указанному в его Реквизитах в Договоре или в приложениях к нему (Заявлении и др.).</p> <p>В) Копии Искового заявления с приложенными документами, и с документами, подтверждающими их отправку (скриншоты, уведомление почты о вручении), помещаются в «Дело о судебном взыскании».</p> <p>Г) Самостоятельно отслеживает и получает документы, подтверждающие вручение или попытку вручения Искового заявления Ответчику. Копии документов помещаются в «Дело о судебном взыскании», и в <u>Приложения к Исковому заявлению, готовому для подачи в Арбитражный суд.</u></p>		<p><u>Почтой – 4</u> <u>дня</u></p>
4.3.5.	<p>Ответственный сотрудник организует оплату государственной пошлины с расчетного счета Банка в Арбитражный суд за рассмотрение иска, следующим путем:</p> <p>1) Рассчитывает размер госпошлины на сайте соответствующего Арбитражного суда,</p> <p>2) Составляет Служебную записку с просьбой оплатить госпошлину и реквизитами (реквизиты размещены на сайте соответствующего Арбитражного суда), и передает ее Руководителю Правового управления.</p> <p>3) Руководитель Правового управления организует проведение оплаты госпошлины со счета Банка, получает платежное поручение с СИНЕЙ печатью Банка, подтверждающей списание денежных средств, и передает его Ответственному сотруднику для приобщения к Исковому заявлению.</p>	<p>Ответственный сотрудник Правового управления, Руководитель Правового управления</p>	<p><u>24 часа</u></p>



**НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

4.3.6.	<p>Подписанное исковое заявление с приложением: Доверенности на право его подписания, Приложений и документов, подтверждающих направление их Ответчику, Ответственный сотрудник направляет в соответствующий Арбитражный суд, одним из следующих способов:</p> <p>1) Через электронную приемную, расположенную на сайте соответствующего Арбитражного суда, в копиях. Для этого, документы должны быть отсканированы и прикреплены к Форме отправки. После отправки документов, на электронную почту, указанную в Форме отправки, придет письмо с подтверждением получения документов.</p> <p>2) Нарочно, по адресу нахождения Арбитражного суда. С обязательным получением отметки в Секретариате суда о получении документов на копии поданного искового заявления.</p> <p>3) Почтовым отправлением, “с уведомлением и описью вложения”, по адресу Арбитражного суда. С обязательным получением “почтового уведомления о вручении”.</p> <p>Копию искового заявления и всех приложений, а также документов, подтверждающих их получение Судом, Ответственный сотрудник помещает в “Дело о судебном взыскании”.</p>	Ответственный сотрудник Правового управления	<p><u>Электронная приемная – 20 мин.</u></p> <p><u>Нарочно- 2 часа.</u></p> <p><u>Почтой – 4 дня</u></p>
--------	---	--	--

Пример из «Регламента работы с судебными приставами»:

<u>5.3. Самостоятельная работа Банка с Судебными приставами</u>			
5.3.1.	<i>В соответствии с ФЗ-229, предъявить исполнительный лист, в ИФНС для выявления счетов в Банках, или непосредственно, в Банк с расчетным счетом Должника, для безакцептного списания денег, а равно – к Судебному приставу для возбуждения</i>		



НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

	<p><i>исполнительного производства – можно только по предъявлении подлинника исполнительного листа. Учитывая, что суд выдает только единственный экземпляр исполлиста, а поданные в ИФНС или в Банк исполлисты- могут не дать результатов, то, правильнее, будет предъявить этот исполлист, сразу, к Судебному приставу, а затем сразу взять у него Постановления в эти ИФНС и в Банк(и).</i></p> <p>Получив на руки Исполнительный лист, Ответственный сотрудник Правового управления:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Сверяет все реквизиты Исполнительного листа.2) Выясняет, имеется ли в Исполнительном листе отметка - «Подлежит немедленному исполнению» или нет (Отметки о немедленном исполнении ставятся при исполнении решений Третейских судов). На основании этой проверки, определяет порядок возбуждения исполнительного производства.3) Составляет Заявление о возбуждении исполнительного производства (Приложение №) в адрес Отдела Судебных Приставов (ОСП) по месту регистрации Должника или по месту нахождения его имущества. Точное наименование Отдела Судебных Приставов (ОСП) можно уточнить на сайте ФССП РФ http://fssprus.ru в разделе Структура.4) Список необходимых Приложений к Заявлению, Сотрудник собирает в соответствии со списком Приложений в образце Заявления. Ответственность за полноту и правильность заполнения Заявления и сбора приложений к нему, полностью возлагается на Ответственного сотрудника Правового управления.5) Готовое Заявление, Ответственный сотрудник подписывает у сотрудника Банка, уполномоченного Доверенностью, правом подписи заявлений в службу судебных приставов.	Ответственный сотрудник Правового управления	<u>3 часа</u>
5.3.2.	Подписанное Заявление с приложением подлинника исполлиста, копии Доверенности и иных документов, Ответственный сотрудник, немедленно, направляет в	Ответственный сотрудник	



НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

	<p>соответствующий Отдел Судебных Приставов одним из двух способов:</p> <p>1) (Приоритетно по Москве и Моск обл.) Нарочно, по адресу нахождения Отдела Судебных Приставов (ОСП). С обязательным получением отметки в Канцелярии ОСП о получении документов на копии поданного Заявления.</p> <p>2) Почтовым отправлением “с уведомлением и описью вложения”, по адресу соответствующего ОСП. С обязательным получением “почтового уведомления о вручении”.</p> <p>Копию Заявления и всех приложений, а также документов, подтверждающих их получение ОСП, Ответственный сотрудник помещает в “Дело о судебном взыскании”.</p>	Правового управления	<u>Нарочно – 2 часа.</u> <u>Почтой – 4 дня</u>
5.3.3.	<p><i>В соответствии со ст.ст. 7 и 8 ст. 30 ФЗ-229, Заявление взыскателя и исполнительный документ передаются судебному приставу-исполнителю в трехдневный срок со дня их поступления в подразделение судебных приставов. Судебный пристав-исполнитель в трехдневный срок со дня поступления к нему исполнительного документа выносит постановление о возбуждении исполнительного производства либо об отказе в возбуждении исполнительного производства.</i></p> <p><i>В соответствии со ст. 10 ФЗ-229, Если исполнительный документ подлежит немедленному исполнению, то он после поступления в подразделение судебных приставов немедленно передается судебному приставу-исполнителю. Решение о возбуждении исполнительного производства либо об отказе в возбуждении исполнительного производства судебный пристав-исполнитель должен принять в течение одних суток с момента поступления исполнительного документа в подразделение судебных приставов.</i></p> <p>Ответственный сотрудник Правового управления, через 6 рабочих дней (2 рабочих дня при немедленном</p>	Ответственный сотрудник Правового управления	<u>20 мин</u>



НИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТОДОЛОГИИ
ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

	<p>исполнении) после подтверждения получения Заявления в ОСП, на сайте ФССП http://r86.fssprus.ru/iss/ip/ в «Банке данных исполнительных производств», выясняет факт возбуждения приставом исполнительного производства и его реквизиты (дата, номер дела, ФИО пристава и др). При выяснении реквизитов постановления– записать их в форме Служебной записке и поместить в Дело, а также зарегистрироваться в «Личном кабинете стороны исполнительного производства» на сайте ФССП.</p>		
5.3.4.	<p>Первый контакт с приставом для получения копии Постановления о возбуждении исполнительного производства, а также Постановлений об арестах и запросов, указанных в Заявлении, а также для обсуждения плана по взысканию «с личной помощью от взыскателя»:</p> <p>1) Если в Москве - Выезд на прием к судебному приставу. Единый приемный день во всех ОСП (вторник с 9:00 до 15:00, четверг с 14:00 до 18:00)</p> <p>2) Если в регионе - Дозвониться к судебному приставу. Получить от него копии документов по эл. почте или получить их по обычной почте на адрес, указанный в Заявлении.</p> <p><i>Некоторые документы, пристав может не выдать сразу, а только по истечению 5 рабочих дней данных Должнику для добровольного погашения долга. При исполнении исполлиста, подлежащего немедленному исполнению, срок для добровольного исполнения, Должнику не дается.</i></p> <p>Полученное Постановление и документы, вкладывается в Дело по взысканию.</p>	Ответственный сотрудник Правового управления	<u>3 часа</u> <u>Получить по почте</u> <u>– 4 дня</u>