



ТЮМЕНЬ-СОФТ

Официальный партнер фирмы «1С» в Тюмени

ООО «Тюмень-Софт»

г. Тюмень, ул. Салтыкова-Щедрина, 44/4

т 7 (3452) 68-09-60, 68-09-78, 68-09-64

✉ info@tyumen-soft.ru 🌐 www.tyumen-soft.ru

ИНН 7202202186 КПП 720301001

Система менеджмента качества сертифицирована
на соответствие требованиям ISO 9001:2015

Регламент обращения на линию консультации (бюджет)

Пользователи, заключившие договор сопровождения 1С:ИТС БЮДЖЕТ ПРОФ, 1С:ИТС МЕДИЦИНА могут задать вопрос на Линию консультации отдела бюджетного учета и получить бесплатную консультацию. Консультации осуществляются по программным продуктам «1С:Бухгалтерия государственного учреждения» редакции 1.0 и 2.0, «1С:Зарплата и кадры государственного учреждения редакции» редакции 3.1 и 1.0.

Задать вопрос можно:



по почте obu@tyumen-soft.ru



по телефону +7 (3452) 68-09-77



через сервис 1С-Коннект [Подключить линию поддержки](#)



Вы можете задавать вопросы методологического характера по следующим темам:

- ✓ Порядок отражения в учете конкретных хозяйственных операций;
- ✓ Порядок заполнения бухгалтерских (в том числе первичных) документов;
- ✓ Порядок составления бухгалтерской (бюджетной) регламентированной отчетности;
- ✓ Порядок составления налоговой и статистической отчетности;
- ✓ Порядок приема на работу, поощрения, применения взысканий и увольнения работников;
- ✓ Порядок назначения различных выплат персоналу (отпускных, пособий, компенсаций);
- ✓ Порядок заполнения различных кадровых документов и расчетных документов;
- ✓ Порядок составления отчетности по налогу на доходы физических лиц;
- ✓ Порядок составления отчетности по страховым взносам.

Вопросы, касающиеся возникновения ошибок системы при проведении документов рекомендуется описывать по почте с вложением скрина ошибки.

Удаленное подключение в рамках бесплатной линии консультации не осуществляется.

Вопросы, требующие удаленное подключения к системе с целью анализа базы данных для выявления причины возникновения ошибки и ее устранения специалистами компании «Тюмень-Софт», а также настройки системы, связанные с особенностями учёта, предусмотренными в рамках учетной политики, положения оплаты труда, региональными особенностями и т.п. решаются за **дополнительную плату**.

Оформить заявку в рамках платной услуги вы можете в отделе сопровождения

по телефону ☎ +7 (3452) 68-09-78

График работы линии консультации по бюджетному учету

ПН, ВТ, ЧТ, ПТ
09:00-17:00
12:30-13:30 Обед

СР, СБ, ВС - выходной

Как правильно задать вопрос?

- ✓ При обращении обязательно укажите:
- ✓ ИНН;
- ✓ Название и тип учреждения (бюджетное, автономное или казенное);
- ✓ Версию используемого программного продукта (конфигурация, релиз);
- ✓ Контактные данные лица, которое обращается за консультацией.

Опишите хозяйственную ситуацию, которая вызвала вопрос. Сформулируйте условия, при которых она возникла. Обозначьте действия, которые были совершены, укажите все особенности, которые влияют на ответ (режим налогообложения, период совершения операции и т.п.). Каждый вопрос должен направляться отдельным письмом (если вопрос по почте) или звонком. При получении письма (звонка), которое будет содержать несколько вопросов, не связанных между собой, ответ будет дан только на первый вопрос. Правильно заданный вопрос исключает необходимость направления уточнений, что ускоряет процесс подготовки консультации и позволяет дать максимально точный ответ.

Сроки ответов

Как правило, подготовка ответа на вопрос в зависимости от содержания вопроса занимает от 1-4 рабочих дней с момента получения окончательно сформулированного вопроса. День получения вопроса и день отправки ответа в этот срок не включаются. Обращаем ваше внимание, что одновременно от одного пользователя принимается в работу только один вопрос. Следующий вопрос пользователь может задать после получения ответа на предыдущий вопрос, но не раньше следующего дня за днем получения ответа на предыдущий вопрос.

