



ЮРИДИЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ · УРОВНИ СЕРВИСА

Соглашение об уровне сервиса

Образец перечня услуг юридической поддержки текущей деятельности компании с указанием формы обращения, результата и сроков исполнения по каждой услуге.

ФОРМАТ

A4

УСЛУГ

19

РАЗДЕЛОВ

4

ВЕРСИЯ

1.0
Образец



СТРУКТУРА

Четыре раздела услуг юридической поддержки

Соглашение фиксирует, какие услуги юридическая служба оказывает по запросу заказчика, в каком виде принимается заявка, что является результатом и в какой срок результат должен быть готов.

РАЗДЕЛ 1 · 6 УСЛУГ

Претензионно-исковая работа: досудебное урегулирование, защита в судах, исполнительное производство, участие в делах о правонарушениях, защита в уголовном процессе.

РАЗДЕЛ 2 · 7 УСЛУГ

Сопровождение текущей деятельности: консультации и заключения, экспертиза локальных актов, разработка шаблонов, экспертиза доверенностей, переговоры, обучение.

РАЗДЕЛ 3 · 4 УСЛУГИ

Взаимодействие с государственными органами: представительство, обжалование актов, сопровождение проверок, экспертиза писем.

РАЗДЕЛ 4 · 2 УСЛУГИ

Иные услуги: внедрение системы комплаенс и сопровождение проектной деятельности компании.



РАЗДЕЛ 1 · ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Претензионно-исковая работа

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
1.1. Претензионная работа и досудебное урегулирование споров по требованиям Заказчика к третьим лицам		
Заявка через Клиентский портал с приложением документов, подтверждающих требования, или ссылкой на сетевой ресурс (договор, первичные документы, переписка сторон).	Заключение о целесообразности предъявления претензии или обращения в суд; направление претензии, письма.	В течение 5 рабочих дней с момента получения полного комплекта документов (комплектность определяется юридической службой).
1.2. Претензионная работа и досудебное урегулирование споров по требованиям третьих лиц к Заказчику		
Заявка через Клиентский портал с приложением документов, подтверждающих требования, или ссылкой на сетевой ресурс (договор, первичные документы, переписка сторон).	Ответ на претензию контрагенту или заключение об обоснованности претензии.	В течение 5 рабочих дней с момента получения полного комплекта документов (комплектность определяется юридической службой).
1.3. Защита прав Заказчика в арбитражных, третейских судах, судах общей юрисдикции, в процедурах банкротства		
Заявка через Клиентский портал с приложением документов, подтверждающих требования, или ссылкой на сетевой ресурс.	Судебные документы, участие в судебных заседаниях, протоколы собрания кредиторов.	В течение срока рассмотрения дела в суде, в соответствии со сроками, установленными законодательством.
1.4. Защита прав Заказчика в исполнительном производстве		
Заявка через Клиентский портал с приложением исполнительного листа и иных документов в рамках исполнительного производства.	Участие в исполнительных действиях, заявление о возбуждении исполнительного производства, представление интересов Заказчика, обжалование действий приставов.	В пределах установленного законодательством срока предъявления исполнительного документа ко взысканию и далее в течение срока исполнительного производства.



РАЗДЕЛ 1 · ПРОДОЛЖЕНИЕ

Претензионно-исковая работа (продолжение)

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
1.5. Участие в делах о правонарушениях (хищениях, недостачах, растратах) для передачи в следственные и судебные органы		
Заявка через Клиентский портал с приложением документов, подтверждающих требования, или ссылкой на сетевой ресурс.	В рамках предоставленных полномочий руководителем Заказчика.	В согласованный с автором заявки срок.
1.6. Защита прав Заказчика, признанного потерпевшим или гражданским истцом, в рамках уголовного процесса		
Заявка через Клиентский портал с приложением документов, подтверждающих требования, или ссылкой на сетевой ресурс.	Использование предусмотренных законодательством способов защиты.	В течение срока рассмотрения дела судом.

РАЗДЕЛ 2 · ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Сопровождение текущей деятельности

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
2.1. Устные и письменные консультации, подготовка правовых заключений		
Устная заявка по телефону, письменная — через Клиентский портал.	Устная консультация или правовое заключение в электронном виде.	Устная консультация — в день обращения; правовое заключение — в течение 2 рабочих дней или в иной согласованный срок.
2.2. Участие в подготовке и правовая экспертиза локальных нормативных актов и распорядительных документов		
Заявка через Клиентский портал или через электронную систему документооборота.	Согласованный проект или замечания.	В течение 3 рабочих дней с момента получения или в согласованные сроки, либо в сроки, регламентированные системой документооборота.



РАЗДЕЛ 2 · ПРОДОЛЖЕНИЕ

Сопровождение текущей деятельности (продолжение)

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
2.3. Разработка шаблонов документов правового характера		
Заявка через Клиентский портал.	Шаблон разработан.	В течение 5 рабочих дней с момента обращения.
2.4. Правовая экспертиза проектов доверенностей		
Заявка через Клиентский портал или через электронную систему документооборота.	Согласованный проект или замечания.	В течение 2 рабочих дней с момента обращения, либо в сроки, регламентированные системой документооборота.
2.5. Участие в работе комиссий и совещаний		
Распоряжение Заказчика.	Участие в работе комиссий и совещаний.	В согласованные с Заказчиком сроки.
2.6. Участие в переговорах по заключению коллективного договора		
Заявка через Клиентский портал с приложением проекта коллективного договора и всех предложений по его изменению.	Участие в переговорах.	В срок, указанный в заявке.
2.7. Организация и проведение обучающих мероприятий для сотрудников Заказчика по вопросам применения законодательства		
Заявка через Клиентский портал либо по инициативе Исполнителя.	Проведение обучающего мероприятия.	В согласованные с Заказчиком сроки.



РАЗДЕЛ 3 · ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Взаимодействие с государственными органами

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
3.1. Представление интересов Заказчика в органах власти, контролирующих и надзорных органах, в т. ч. при привлечении к ответственности		
Устная заявка по телефону, письменная — через Клиентский портал.	Результат согласовывается с автором заявки.	В согласованные с Заказчиком сроки.
3.2. Обжалование актов о привлечении к ответственности и ненормативных правовых актов госорганов и их должностных лиц		
Заявка через Клиентский портал с приложением документов или ссылкой на сетевой ресурс материалов о привлечении к ответственности и материалов для обжалования.	Принятая к рассмотрению компетентным органом жалоба.	В течение установленного срока законодательством.
3.3. Сопровождение проверок деятельности Заказчика контролирующими органами		
Устная заявка по телефону, письменная — через Клиентский портал.	Консультирование по полномочиям проверяющих, по составу и порядку представления документов и информации в ходе проверки.	В течение времени проведения проверки; необходимость личного участия определяется по согласованию с автором заявки.
3.4. Участие в подготовке и правовая экспертиза документов и писем в органы власти		
Устная заявка по телефону, письменная — через Клиентский портал.	Согласованный проект или замечания.	В течение 2 рабочих дней с момента направления проекта документа.



РАЗДЕЛ 4 · ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Иные юридические услуги

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
4.1. Внедрение и поддержка функционирования системы комплаенс (консультирование, аудит, ответы на запросы, прочие вопросы)		
Распоряжение Заказчика: устная заявка по телефону; письменная — через Клиентский портал.	В рамках полномочий, предоставленных руководителем Заказчика; результат согласовывается с автором заявки.	В согласованные с Заказчиком сроки.
4.2. Сопровождение проектной деятельности (консультирование, экспертиза договорных документов, ответы на запросы, прочие вопросы)		
Устная заявка по телефону, письменная — через Клиентский портал.	Результат согласовывается с автором заявки.	В согласованные с Заказчиком сроки.

УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Примечания

ПРИМЕЧАНИЕ 1

С учётом сложности конкретной задачи сроки, предусмотренные настоящим соглашением, могут быть изменены по согласованию с автором обращения.

ПРИМЕЧАНИЕ 2

Если для исполнения заявки у автора запрашиваются дополнительная информация или документы, срок исчисляется с момента предоставления информации и материалов в полном объёме.



УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Примечания (продолжение)

ПРИМЕЧАНИЕ 3

Обязательному согласованию с юридической службой подлежит переписка с определёнными лицами, организациями, государственными органами или по определённым темам, сообщённым юридической поддержкой подразделению поддержки бизнеса.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 · ДОКУМЕНТЫ В ЮРИДИЧЕСКУЮ СЛУЖБУ — НАПРЯМУЮ

Сканкопии направляются не позднее дня поступления документа на предприятие. Напрямую (минуя руководителя площадки): решения и постановления судов; иные документы судов или адресованные суду; исполнительные листы; документы по исполнительным производствам от службы судебных приставов (кроме документов о работниках общества).

ПРИМЕЧАНИЕ 4 · ДОКУМЕНТЫ — ОДНОВРЕМЕННО С РУКОВОДИТЕЛЕМ

Одновременно с отправкой документа руководителю производственной площадки: документы по делам об административных правонарушениях; любые документы из прокуратуры, полиции, СК РФ, ФСБ, государственной инспекции труда, ФАС РФ; документы органов контроля и надзора о проведении проверки — распоряжения, требования, акты, предписания, представления.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 · ДОКУМЕНТЫ — В ПРОФИЛЬНУЮ СЛУЖБУ

Одновременно с отправкой в профильную службу: претензии контрагентов, письма об отзыве претензий, ответы на претензии общества. Оригиналы направляются службе — куратору договора.

ПРИМЕЧАНИЕ 5 · СРОЧНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ ЮРИДИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ

Срочно: информация о планируемом или принятом решении органов власти, способном приостановить деятельность общества или отдельных установок; о возможном нарушении антимонопольного законодательства; о конфликтах, способных повлечь административное или судебное разбирательство в области интеллектуальной собственности, экологии, промышленной и пожарной безопасности, трудового законодательства.



СТАНДАРТ РАБОТЫ

Общие требования к юристам при получении заявки

Помимо нормативных сроков и форматов из таблицы услуг, юрист, принимающий заявку, обязан соблюдать общие правила обслуживания.

- Сообщить заказчику контакты исполнителя по заявке и срок ответа; уточнить детали обращения перед началом работы и подготовкой ответа.
- Обеспечить постмониторинг: по сложным задачам и задачам с вариативностью разрешения связаться с заказчиком не позже следующего рабочего дня после ответа и убедиться, что ответ понятен и полон.

БАЗОВЫЙ ПРИНЦИП

Соглашение фиксирует минимальные обязательства юридической службы. Любые сроки и форматы могут быть пересмотрены по согласованию с автором заявки в зависимости от сложности конкретной задачи.



ОБРАЗЕЦ

Понятный регламент — прозрачный сервис юридической функции

Адаптируйте перечень услуг и сроки под конкретную компанию:
добавьте отраслевые блоки, уберите избыточные пункты,
скорректируйте формы заявок.



АКАДЕМИЯ ЮРИДИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Образец рабочего документа · 2026