

Как перейти на электронные сервисные акты с бумажных без нарушения закона?

Методические материалы, разъяснения юристов и проект соглашения



Что вы узнаете из этого документа?



Легитимность подписи сотрудника на экране смартфона (ЦРП) и ее сравнение с рукописной подписью в бумажном сервисном акте.



Оценка снижения трудозатрат мобильного сервисного сотрудника при оформлении электронного акта вместо бумажного.



Расчёт повышения эффективности работы сотрудников бэк-офиса (бухгалтерия, склад, финансовая служба) при переходе на электронные сервисные акты.



Механика получения конкурентных преимуществ в тендерах за счёт использования электронных актов.



Разбор законодательства с юристом по теме электронных сервисных актов.



Проект юридически значимого соглашения для перехода на электронные сервисные акты с бумажных.

Квалифицированная электронная подпись (КЭП) для актов, счётов-фактуры и УПД. Цифровая рукописная подпись (ЦРП) — для актов

Электронный документооборот давно доказал свою эффективность и удобство. Большая часть компаний уже переходит или перешла на обмен электронными документами со своими контрагентами.

Но для сервисных организаций документооборот по ежемесячным актам, договорам, УПД и счетам-фактуры составляет не более 10% от фактического документооборота, который существует в компаниях сервисной отрасли между подрядчиком и его заказчиками. Так что в реальной жизни только 10% документов получится подписать квалифицированной электронно-цифровой подписью и передать по каналам операторов электронного документооборота, таких как СБИС, СКБ Контур и др.

Такую квалифицированную электронную подпись, требующую оформления в аккредитованном удостоверяющем центре, не выдать каждому сотруднику на местах, который принимает работы и подписывает первичный акт. Это будет слишком дорого и сложно организационно. Одно дело оформить ЭЦП ключевым сотрудникам и директору, совсем другое — всем сотрудникам, принимающим работы у подрядчиков. Здесь нужно другое решение и о нем мы расскажем в данной статье.

Здесь нужно другое решение и о нем мы расскажем в данной статье.

Возвращаясь к проблеме: основную часть документооборота — более 90% от общего документооборота сервисных организаций составляют сервисные акты. Ещё их называют первичными актами выполненных работ или первичными сервисными актами.

Эти акты подрядчику необходимы для того, чтобы подтвердить факт выполнения работ и отнести затраченные при ремонтах расходные материалы и запчасти на затраты компании.

Заказчику же они нужны, чтобы подтвердить обоснованность расходов на выполнение ремонта или услуги.

❗ Вот для организации законного, безопасного с налоговой точки зрения и грамотного перехода на электронные сервисные акты с бумажных, мы и подготовили данный материал.

Подписываются же такие документы — простой электронно-цифровой подписью.

Сервисный акт № 001531

Объект: *Установка котла* Адрес объекта: *С/ПТ Восточная* Вид работы: *Монтаж* Тип объекта: *Новый*

Дата и время выдачи акта: *06.12.2022 00:43* Место выполнения работ: *г. Москва*

Получатель: *Иванов Иван Иванович* Исполнитель: *Петров Петр Петрович*

Выполненные работы: *Монтаж котла*

Исполнитель: *Петров Петр Петрович*

Заявка № 01410002

Заказчик: *Кофейня Ривьера*

Список заявки: *монтаж кофемашины*

Итого к оплате: **4400.00 Р**

Акт выполненных работ:

Вносить изменения в акт возможно в разделе «Выполнение»

ВЫПОЛНЕННАЯ РАБОТА: МОНТАЖ

06.12.2022 00:43

ОБЪЕКТ: КОФЕМАШИНА NUOVA SIMONELLI

Наименование	Кол-во	Стоимость	Сумма
Монтаж	1	0 Р	0 Р
Материалы:			
Хомут 10	4 шт	5 Р	20 Р
Кран подпиточный д/ТЕС/3-3.3-5/Еco TEC VUW 236.296.346/3-5 (315)	1 шт	1400 Р	1400 Р
Датчик давления воды для atmo/turbo TEC-(159)	1 шт	980 Р	980 Р

Исполнитель:

ПОЛУЧИТЬ ПОДПИСЬ

Что такое сервисный акт (первичный акт выполненных работ)

Сервисный акт — это документ, который подписывает мастер или сервисный специалист с представителем заказчика по факту выполнения работ.

Форма такого акта не регламентируется законом, но обычно акт содержит следующую информацию:



Информацию о подрядчике и заказчике



Результаты диагностики



Перечень выполненных работ



Перечень израсходованных материалов



ФИО ответственного за приемку работ
представителя заказчика



ФИО исполнителя работ



Подпись представителя заказчика

Слева пример стандартного сервисного бумажного акта, а справа — электронного акта, оформленного через систему HubEx.

Информацию в такой акт мобильный сотрудник вносит через мобильное приложение HubEx.

MILE'S Общество с ограниченной ответственностью «Миля»

СЕРВИСНЫЙ АКТ № 001531 ЗАЯВКА № 020222018

Объект: Токно Сити Заказчик: ИП Служов А.А. Тип оборудования: Холодильник Модель: БСН

Адрес объекта: Санкт-Петербург, ул. Красного Текстильщика 10/12 Дата и время подачи заявки: 02.02.2022 18:00 Час: 18:00 Мин: 00 Причина вызова: вызов заказчика Категория вызова: ремонт Плановые работы: ☐ Причина обращения: Неисправная кнопка включения

Вызов произошел: 02.02.2022 18:00 Номер заявки: 020222018

Исполнитель	Начало работ	Окончание работ	Трудозатраты, чел/ч	Тариф, руб/ч	Стоимость работ, руб.
<u>Безбородов Т.П.</u>	<u>02.02.2022 18:00</u>	<u>02.02.2022 18:30</u>	<u>1</u>	<u>30</u>	<u>30</u>

Полученные платы: ☐ да ☒ нет ☐ Оборудованием обеспечено: ☐ да ☒ нет ☐

Выполненные работы: Замена кнопки включения

Замечания при ремонте: Без замечаний

Артикул	Наименование: Блага	Счет на №	Установлен как №	Стоимость, руб.
<u>12352</u>	<u>Кнопка включения</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>30</u>

Узлы, детали и материалы, использованные при ремонте:

Артикул: узлы, детали	Наименование: узлы, детали, материалы	Кол-во, шт	Цена 1 шт., руб.	Стоимость, руб.
<u>12352</u>	<u>Кнопка включения</u>	<u>1</u>	<u>30</u>	<u>30</u>

Расстояние до объекта заказчика (от административной границы города): 100 м

Расстояние, км: 0.1 Тариф: 30 руб/км Стоимость, руб.: 3

Заключение исполнителя: Заканчиваю

Рекомендации: нет

Характер выезда: гарантийный ☐ не гарантийный ☒ Всего к оплате: 30 руб.

Сервисный договор: № 001531 в том числе НДС: 0

Исполнитель: Безбородов Т.П. Заказчик: Служов А.А.

MILE'S Исполнитель: ООО "МИЛЯ" ИНН: 7813564503 197022, Санкт-Петербург г. Аптекарская наб., дом № 20, корпус лит А, оф.802 Почта: info@mile.su

Сервисный акт № 001531 от 18.02.2022 по заявке № 020222018

Объект: <u>Токно Сити</u>	Основание: <u>вызов заказчика</u>
Тип объекта: <u>Холодильное оборудование</u>	Тип заявки: <u>Заявка на ремонт</u>
Класс объекта: <u>По умолчанию</u>	Дата подачи: <u>02.02.2022</u>
Заказчик: <u>ИП Служов А.А.</u>	Описание заявки: <u>Неисправна кнопка включения</u>
Адрес объекта: <u>Санкт-Петербург, ул. Красного Текстильщика 10/12</u>	
На гарантии до: <u>нет</u>	

По указанной заявке были проделаны следующие работы:

1. ТЮР холодильного оборудования	Начало	Окончание
Объект: <u>Холодильный стол</u>	<u>02.02.22 18:00</u>	<u>02.02.22 18:30</u>

Наименование работы	Кол-во	Стоимость	Сумма
Заменена кнопка	<u>1</u>	<u>30</u>	<u>30</u>

Итого работы:

Материалы	Кол-во	Стоимость	Сумма
Кнопка включения (арт. 12352)	<u>1 шт</u>	<u>30</u>	<u>30</u>

Итого материалы:

Исполнители	Кол-во	Стоимость	Сумма
Безбородов Т.П.	<u>30 мин</u>	<u>30</u>	<u>30</u>

Итого стоимость работы исполнителей:

Итого стоимость работы:

Всего к оплате: 30 руб. В т.ч. НДС:

Итог по заявке: выполнена

Рекомендации: нет

Исполнитель: Безбородов Т.П. Заказчик: Служов А.А.



Как вы видите, содержание обоих документов идентично.

Разница лишь в том, что бумажный акт сотрудник заполняет на самокопирующемся бланке и подписывает у заказчика.

Электронный документ заполняется через смартфон.

В электронном акте заказчик расписывается на экране смартфона. Печать на таком акте не требуется, так как данный документ является промежуточным и наличие или отсутствие на нем печати регламентируется внутренними регламентами компании. С точки зрения закона — ФИО и подписи представителя заказчика, подтвердившего свои полномочия, более чем достаточно. Такая подпись называется ЦРП (цифровой рукописной подписью). Как грамотно её использовать в организации — разберём дальше.

В мобильном приложении сервисный акт может настраиваться

Один из вариантов акта приложен ниже:

Итоговая стоимость

Заявка №: 24-0010-HL-KTRNG
Заказчик: ООО Заправки России

Описание заявки:
Прекращается ток воздуха из устройства, кондиционер не охлаждает и не нагревает.

Итого к оплате: **13 414.00 Р**

Акт выполненных работ:
Вносить изменения в акт возможно в разделе «Выполнение»

ВЫПОЛНЕННАЯ РАБОТА: ДИАГНОСТИКА
06.07.2020 16:45
ОБЪЕКТ: АВТОЗАПРАВКА ПТК №21

Наименование	Кол-во	Стоимость	Сумма
Ремонт	1	2000 Р	2000 Р

Материалы:

Адаптер ACC00225	1	200 Р	200 Р
Эндоскоп	1	500 Р	500 Р
Дренажный насос ВС	1	2000 Р	2000 Р

ОПЛАТИТЬ

Заявка Чек-листы Выполнение Акт вып. работ

Получить подпись

ОТМЕНИТЬ **ПОДТВЕРДИТЬ**

Зачем переходить на электронные сервисные акты с бумажных?

В чем эффект?

Если вкратце, переход на электронные сервисные акты с бумажных — важный этап автоматизации сервисной компании.

Эффект выражается в значительном сокращении трудозатрат компании на организацию документооборота, повышении прозрачности учёта и позволяет перейти от ручных процессов управления бизнесом к автоматизированным.

Если рассмотреть детальнее, то эффект заключается в следующем:

1

Ускорение процесса заполнения акта сервисным специалистом

Переход на электронный сервисный акт позволит до 70% информации заполнять автоматически из заявки или базы данных системы: информация о заказчике, подрядчике и ФИО мастера, информация об объекте ремонта (адрес, название), описание неисправности и другие поля будут заполняться автоматически.

Все, что останется заполнить сервисному специалисту — указать в смартфоне израсходованные материалы (если подключён склад — материалы можно выбрать прямо из списка), результат диагностики и перечень выполненных работ. Остальное система заполнит сама и сформирует акт автоматически.

Экономия — от 5 до 20%* времени от выполнения каждой заявки.

* % зависит от сложности заявки и количества информации в акте.

2

Снижение трудозатрат бухгалтерии, склада и других офисных сотрудников по оцифровке информации из бумажных актов и переносу её в ИТ-системы компании

Так как электронный сервисный акт, заполненный в смартфоне сервисным сотрудником, уже содержит электронную информацию в электронном виде, данные из него не придётся вручную переносить в учётную и бухгалтерскую системы. Они автоматически загрузятся в ИТ-системы компании: израсходованные материалы и запчасти — в складскую систему, перечень выполненных работ — в учётную систему, а потраченное на работы время — в кадровую или бухгалтерскую систему организации.

Сотрудники бэк-офиса сэкономят около 6 минут на оцифровке каждого акта. При 3000 заявок это позволит высвободить до 2-х сотрудников из процесса: $[3000 \text{ заявок}] \cdot [6 \text{ мин}] / [160 \text{ раб часов в мес} \cdot 1 \text{ сотрудника}] / [60 \text{ мин}] = 1,87 \text{ сотрудника}$

3

Равномерная нагрузка на бэк-офис без авралов в конце месяца

Все данные, после заполнения акта в смартфоне и подписания у заказчика, моментально попадут в ИТ-систему сервисной компании и смогут быть тут же обработаны бэк-офисом.

Не по окончании месяца и без ожидания доставки актов сотрудниками в офис. Все появится в офисе сразу же после выполнения заявки. Сотрудники офиса смогут обрабатывать акты, проверять работы и формировать документы для заказчиков, имея равномерную загрузку в течение месяца.

Такой подход позволяет снизить количество офисных сотрудников, обрабатывающих акты, до 30%.

У заказчика та же проблема, что и у подрядчика: чтобы собрать аналитику ремонтов и вести хоть какой-то учёт проблем, возникающих с оборудованием, ему придётся также вручную оцифровывать бумажные акты на своей стороне. Поэтому, разрабатывая конкурсную документацию, все больше заказчиков требуют у подрядчика наличие

ИТ-системы, позволяющей предоставлять электронные акты по форме заказчиков или заносить данные о выполненных работах напрямую в систему заказчика.

Эти проблемы также решает наличие электронных актов и ИТ-системы управления сервисом у подрядчика, способной предоставлять электронные акты по форме подрядчика и выгружать данные о выполненных работах в системы заказчика по API.

Переход на электронный акт выгоден не только подрядчику, но и заказчику работ. Все больше конкурсов требуют наличия у подрядчика системы, позволяющей формировать электронные акты по форме заказчика.

Выше я перечислил далеко не все, но основные ценности от перехода на электронные акты с бумажных. Теперь давайте рассмотрим, как законодательство регламентирует переход компаний на электронные сервисные акты и какие документы нужно подписать в компании, чтобы электронные сервисные акты были легитимны.

Обоснование вывода, что электронный сервисный акт с подписью в смартфоне равносителен бумажному самокопирующемуся акту с подписью

«Гражданское законодательство допускает использование графической подписи при совершении сделок (п.2 ст. 160 ГК РФ).

Несмотря на то, что согласно 3 ст. 2 ГК РФ к налоговым и другим финансовым правоотношениям гражданское законодательство по общему правилу не применяется, Налоговый кодекс РФ не содержит определённых требований к документам, подтверждающим расходы налогоплательщика в целях налогового учёта (абз. 4 п.1 ст. 252 НК РФ). При этом из документов должно очевидно следовать то, что те или иные затраты фактически произведены.

Согласно ч. 5 ст. 9 Федерального закона от 06.12.2011 г. № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте» (далее — Закон № 402-ФЗ) первичный учётный документ составляется на бумажном носителе и (или) в виде электронного документа, подписанного электронной подписью.

Информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью, признаётся электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью (ч. 2 ст. 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее — Закон № 63-ФЗ)).»

Комментарий юриста HubEx — Андрея Ермакова

То есть сервисная компания может иметь первичные учётные документы в том числе в электронной форме. Первичным учётным документом является документ, подтверждающий выполненные работы и понесённые затраты (расходные материалы, запчасти и т.п.). Таким документом является электронный сервисный акт с простой электронной подписью заказчика, т.е. рукописной подписью на экране смартфона. Такая подпись равнозначна подписи на бумажном акте и это допускается законом.

Квалифицированной электронной подписи, которая оформляется в специализированных удостоверяющих центрах (её ещё называют ЭЦП), тут не требуется.

«В соответствии с ч. 4 ст. 9 Закона № 402-ФЗ формы первичных учётных документов определяет руководитель экономического субъекта по представлению должностного лица, на которое возложено ведение бухгалтерского учёта. Они должны содержать обязательные реквизиты, предусмотренные в 2 ст. 9 Закона № 402-ФЗ, в том числе подписи должностных лиц, совершивших сделку, операцию и ответственных за её оформление, с указанием их фамилий и инициалов либо иных реквизитов, необходимых для идентификации этих лиц п. 7 ч. 2 ст. 9 Закона № 402-ФЗ.

Если говорить про определение электронной подписи, то в соответствии ч. 2 ст. 5 Закона № 63-ФЗ простой электронной подписью является электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определённым лицом.

Электронный документ считается подписанным простой электронной подписью в том числе при условии, если она содержится в самом электронном документе (ч. 1 ст. 9 Закона № 63-ФЗ).»

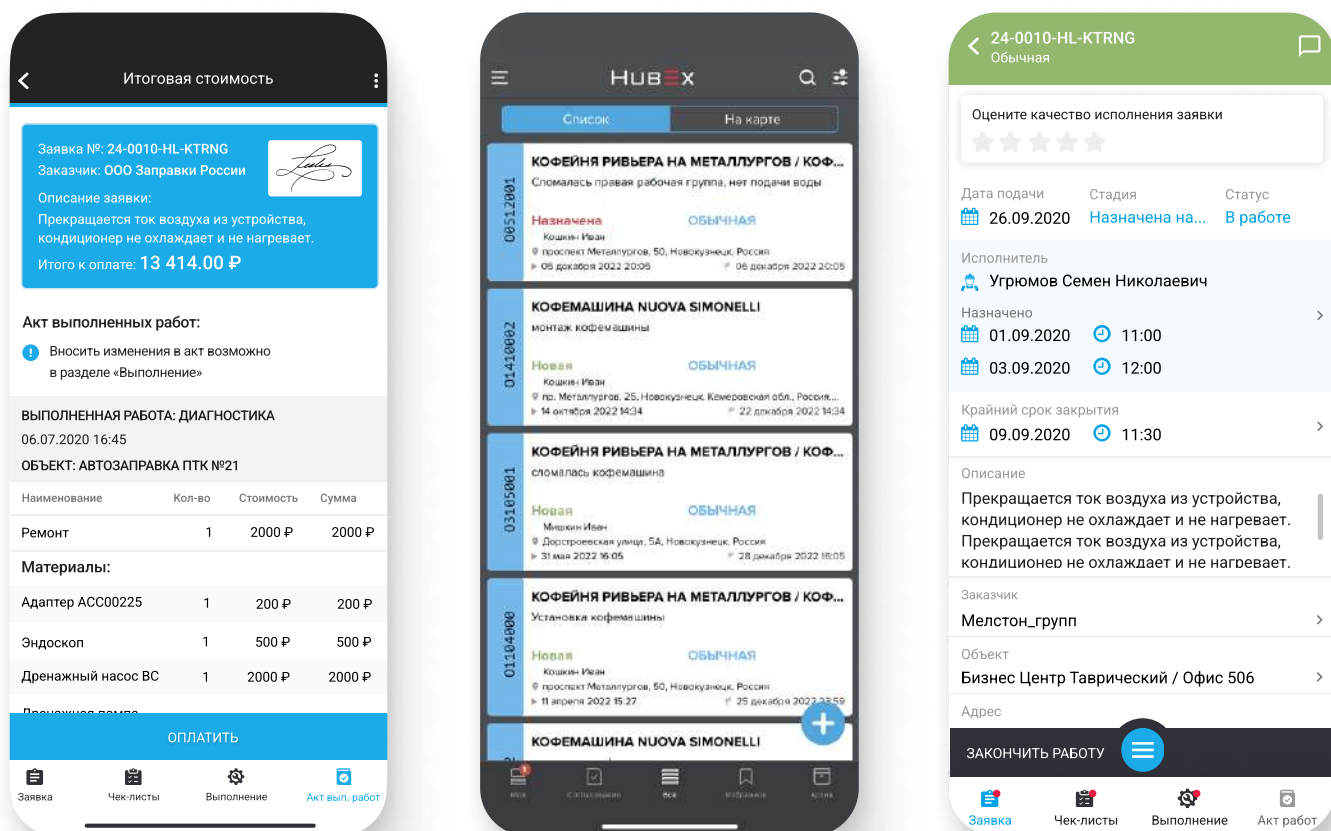
Комментарий юриста HubEx — Андрея Ермакова

Таким образом, графическая подпись, установленная уполномоченным лицом собственноручно с помощью стилуса или пальца с использованием планшета/смартфона при подписании сервисного акта, обладает всеми признаками простой электронной подписи, что позволяет организации принимать документы с проставлением такой графической подписи в целях налогового учета.

Кроме этого, указанная в законе информация означает, что кроме подписи на экране смартфона возможно подписание электронного акта и другим способом, также предусмотренным в HubEx.

Представитель заказчика может подписывать электронный акт не только пальцем на экране смартфона, но и согласовать его через мобильное приложение заказчика

Которое так и называется приложение «HubEx Для заказчика»



Что необходимо подписать для легитимности перехода на электронный сервисный акт



Важно: для применения графической подписи между хозяйствующими сторонами должно быть заключено юридически значимое соглашение, проект которого предлагаем вашему вниманию.

СОГЛАШЕНИЕ об использовании графической подписи

г. _____ «__» _____ 202_ г.
_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____,
действующего на основании _____, с одной стороны, и
_____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____,
действующего на основании _____, с другой стороны, вместе далее именуемые «Стороны»,
заключили настоящее соглашение об использовании графической подписи (далее – Соглашение) о
нижеизложенном:

1. Термины и определения

- 1.1. Электронный документ – документ, созданный в электронной форме, без предварительного документирования на бумажном носителе, подписанный графической подписью в соответствии с законодательством РФ и настоящим Соглашением.
- 1.2. Электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.
- 1.3. Простая электронная подпись – электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.
- 1.4. Графическая подпись – простая электронная подпись, устанавливаемая собственноручно с помощью соответствующих программных средств (планшетов, мобильных устройств) для подтверждения целостности и подлинности подписываемого документа в электронном виде.
- 1.5. Заявка – обращение Заказчика, содержащее информацию о характере возникновения обращения, являющееся основанием для выполнения работ (оказания услуг) Исполнителем на объекте Заказчика.

2. Предмет Соглашения

- 2.1. Настоящее Соглашение определяет условия использования графической подписи в процессе оформления электронных документов, связанных с выполнением работ (оказанием услуг) Исполнителем по заявке Заказчика.
- 2.2. Стороны договорились о том, что электронный документ, подписанный графической подписью уполномоченных лиц Сторон, признается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью.
- 2.3. Стороны договорились о том, что посредством графической подписи они вправе подписывать следующие электронные документы:
 - 2.3.1. Договор о выполнении работ (оказании услуг);
 - 2.3.2. Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)/сервисный акт о выполнении заявки;
 - 2.3.3. Иные документы, связанные с выполнением работ (оказанием услуг) Исполнителем по заявке Заказчика.
- 2.4. Установление графической подписи для подписания документов, указанных в п. 2.3. настоящего Соглашения, осуществляется на электронном или мобильном устройстве сотрудника Исполнителя в рамках выполнения работ (оказания услуг) Исполнителем по заявке Заказчика.

3. Заключительные положения

- 3.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Соглашением, Стороны руководствуются положениями действующего законодательства РФ.
- 3.2. Настоящее Соглашение составлено и подписано в 2-х экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

Заказчик:

Исполнитель:

_____/_____/_____

HUBEX
SMART SERVICE SOLUTION

Если у вас остались юридические вопросы или вам необходима помощь в переходе на электронные сервисные акты — будем рады помочь.



Все контакты вы найдёте на нашем сайте:
<https://hubex.ru/contacts>.

При необходимости юридической консультации по вопросу электронных сервисных актов, вы можете, не сомневаясь, задать все интересующие вопросы:



Андрей Балякин

Генеральный директор

ab@hubex.ru



Андрей Ермаков

Руководитель
юридической службы

ermakov.aa@hubex.ru