

ИНСТРУКЦИЯ

ДЛЯ ЮРИСТОВ ПО РАБОТЕ В ПАРТНЕРСКОЙ СЕТИ “ЕДИНОЙ РЕГИСТРАЦИОННОЙ СЛУЖБЫ КАЗАХСТАНА”



Добро пожаловать в информационную систему “Единой регистрационной службы Казахстана” (далее – ЕРСК) – сервис, в котором каждый юрист нашей страны может получать дополнительный доход, оказывая юридическую помощь гражданам и юрлицам



t.me/regkz_bot



sale@registracia.kz



www.registracia.kz

ВАША ЗАДАЧА

своевременно выполнять заказы, которые вы получаете из системы

НАША ЗАДАЧА

обеспечивать вам эффективное взаимодействие с клиентом и его менеджером

ИНФОРМАЦИОННАЯ И CRM СИСТЕМЫ

CRM – это интернет-ресурс, который является элементом информационной системы “Единой регистрационной службы Казахстана” и функциональным инструментом управления взаимоотношениями с клиентами и их менеджерами.

Информационная система является программно-аппаратным комплексом хранения, извлечения и обработки данных в сфере оказания профессиональной юридической помощи в Казахстане.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Наша CRM-система является виртуальным рабочим пространством, в котором происходит вся коммуникация юристов с клиентами и их менеджерами.

В CRM хранится всё – история общения, все необходимые данные о клиентах и их заказах, а также документы, имеющие отношение к делу.

Мы подключим вас к нашему виртуальному рабочему пространству и предоставим доступ ко всем хранящимся в CRM данным, необходимым для выполнения заказов.

Заказ и необходимые для его выполнения сведения вы получаете в приложении, установленном в ваш телефон, или на компьютер, а документы, требуемые в бумажном виде, клиенты отправят вам через курьерские службы, либо привезут лично.

Далее, действуя либо совместно с клиентом, либо по доверенности от его имени, вы выполняете поручения клиента в гос. органах вашего города в Казахстане, отмечая в нашей системе выполненные действия и получаете за это вознаграждение.

ЮРИСТЫ

Юристом или партнером системы может стать действующий юридический консультант или адвокат, присоединившийся к системе путем акцепта оферты, размещенной на сайте или в чат боте и оказывающий юридическую помощь нашим клиентам.

КЛИЕНТЫ

Клиентами нашего сервиса являются преимущественно иностранные физические и юридические лица, которые обращаются за юридической помощью в Казахстане и оплачивают её.

МЕНЕДЖЕР КЛИЕНТА

Это наш специалист, который следит за сроками и качеством оказания юридической помощи юристами, помогает в непредвиденных ситуациях и для клиента является представителем ЕРСК, а для юриста - представителем интересов клиента.

Чаще всего менеджер действует в интересах клиента. Исключения составляют те случаи, когда клиент заведомо злоупотребляет своими правами.

ПОДДЕРЖКА СИСТЕМЫ

В случае возникновения вопросов по взаимодействию с CRM-системой или сбоев в её работе, вы всегда можете обратиться к нашей технической поддержке для получения помощи.

Если у вас возникнут вопросы по реализации процессов оказания юридической помощи и нужна будет консультация менеджера, наша информационная поддержка в лице юристов поможет решить возникшие сложности.

Поддержка системы работает по графику: 9:00-19:00, часовой пояс GMT+7.

ПЕРЕД СТАРТОМ РАБОТ

Для работы с системой вам будет необходимо:

- Заполнить анкету, загрузить необходимые документы, список которых пришлет наш специалист после заполнения анкеты,
- Дождаться одобрения подключения,
- Установить на ваш смартфон приложение, ссылку на которое мы пришлем.

Перед тем, как получить ваш первый заказ, наш менеджер обучит вас работе с системой и после успешного окончания обучения вы получите доступ к клиентам и их заказам.

КАК ВЫ ПОЛУЧИТЕ ЗАКАЗЫ

В разных городах Казахстана с нами сотрудничает разное количество юристов. Заказы между ними распределяются чаще менеджером, реже – автоматикой системы. Распределение происходит по территориальному признаку.

При поступлении нового заказа, вам приходит уведомление в CRM-систему, т.е. мобильное приложение, установленное на вашем телефоне.

Чтобы вы оценили возможность выполнения заказа, у вас будет возможность предварительно ознакомиться со списком поручений и их сроками, и задать вопросы. Если все ок, вам необходимо нажать соответствующую кнопку и принять заказ.

Заказ получает тот из юристов, кому он был направлен менеджером, либо тот, кто первый нажал на кнопку “принять заказ”.

После этого система отправляет вам всю необходимую для работы информацию о клиенте и заказе.



КАКИЕ ЗАКАЗЫ РАСПРЕДЕЛЯЕТ МЕНЕДЖЕР

Менеджер распределяет заказы на те услуги, для совершения которых юристу необходимо получить доверенность от клиента на право представления его интересов. К числу таких услуг относятся представительство в суде, перерегистрация юр. лиц или оформление наследства по доверенности.

КАКИЕ ЗАКАЗЫ РАСПРЕДЕЛЯЕТ АВТОМАТИКА

Автоматика распределяет заказы на те услуги, для выполнения которых клиенту не нужно выписывать и отправлять в Казахстан доверенность на право представления его интересов. К таким услугам относятся юридические консультации, подготовка юридических заключений, либо юридически значимых документов.

КОЛИЧЕСТВО ЗАКАЗОВ

В связи с тем, что доверенность на право представления интересов клиента выписывается на ваше имя, и клиент лишен возможности иначе обеспечить свои интересы, вы должны выполнять все заказы, которые направляет вам менеджер, и можете брать столько заказов, направляемых системой, сколько физически готовы выполнить без нарушения сроков и снижения качества оказания юридической помощи. В случае невыполнения или несвоевременного выполнения заказов к вам могут быть применены штрафные санкции, предусмотренные системой.

ОТКАЗ ЮРИСТА ОТ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА

Если юридическая помощь оказывается клиенту, который оформил на вас доверенность и лишен возможности иначе обеспечить свои интересы, односторонний отказ юриста от оказания юридической помощи не допускается.

ПРОЦЕСС ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

В оказании юридической помощи участвуют: юрист, клиент и его менеджер от ЕРСК. Взаимодействие между ними происходит в CRM-системе. Это является существенным условием и необходимо для корректной работы сервиса.

В интерфейсе CRM процесс выполнения каждого заказа разделен на этапы или стадии его выполнения.

По завершении каждого этапа юристу необходимо отмечать его прохождение в соответствующей стадии CRM-системы.

При изменении юристом стадии, клиенту и его менеджеру одновременно приходят автоматические оповещения.

После выполнения всех этапов заказа вы можете оставить свой комментарий в соответствующем блоке системы.

Для начисления вознаграждения нужно отметить заказ выполненным и дождаться подтверждения выполнения заказа клиентом, либо его менеджером.

ЧТО ВАМ НЕ ПРИДЕТСЯ ДЕЛАТЬ

Вам не нужно делать то, что вы не любите!

Мы берем на себя 90% коммуникации с клиентом и всю административную работу:

- привлечение клиента и его первичное консультирование,
- заключение договоров и оформление бухгалтерских документов,
- подготовку образцов доверенностей и проверку документов, предоставленных клиентами,
- и даже разрешение споров с клиентами.

Вам же нужно только своевременно и в полном объеме выполнять поручения клиента указанные в заказе, отмечать их в CRM-системе и получать вознаграждение.



Клиент вправе оценить вашу работу и выплатить вам по собственной инициативе вознаграждение сверх уже оплаченной им стоимости услуг.

Мы вправе премировать вас:

- присвоив вам статус официального партнера “Единой регистрационной службы Казахстана”
- опубликовав вашу статью на нашем сайте с указанием авторства
- повысив размер вашего вознаграждения

Решение о премировании будет основываться на нескольких факторах:

- оценке качества выполнения услуги со стороны клиента
- оценке качества работы со стороны менеджера
- статистических показателях из системы: соблюдение сроков, количество выполненных заказов

САНКЦИИ

Наш сервис создан для комфортного и качественного получения нерезидентами Казахстана юридической помощи в нашей стране.

При ее оказании юристам необходимо следовать нескольким простым принципам, указанным на следующей странице.

Именно их соблюдение является гарантом вашего заработка в системе, и за их нарушение мы вправе применить штрафные санкции, к числу которых относятся:

- предупреждение,
- удержание из суммы, причитающейся вам к выплате,
- направление юристу оповещений о новом заказе с задержкой во времени,
- приостановление возможности получения заказов и работы с нашей CRM-системой на срок до 3 месяцев,
- отключение от работы с системой навсегда.

ФОРС-МАЖОР

Юрист не будет нести ответственность за полное или частичное невыполнение любых своих обязательств, если невыполнение будет являться прямым следствием обстоятельств непреодолимого (форс-мажорного) характера, находящихся вне его контроля, возникших после принятия в системе заказа (поручения) на оказание юридической помощи.

Форс-мажорными обстоятельствами являются: изменение действующего законодательства, принятие органами государственной власти решений, делающих невозможным оказание юридической помощи, военные действия, забастовки, пожары, наводнения, землетрясения и иные стихийные бедствия.

При этом срок исполнения обязательств соразмерно отодвигается на время действия таких обстоятельств и их последствий.

Юрист, для которого создалась невозможность исполнения обязательств, сообщает об их наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств немедленно, в письменной форме менеджеру клиента по смс, электронной почте или с использованием любого другого работающего способа связи.



1

Соблюдение закона

При оказании юридической помощи мы отказываемся от любого нарушения законодательства, в том числе от взяточничества, коммерческого подкупа, незаконных платежей, навязывания ненужных клиенту услуг, а также от совершения иных противоправных действий, которые могут привести к нарушению закона.

2

Соблюдение сроков

Для наших клиентов очень важно, чтобы юридическая помощь была ими получена как можно быстрее, а все процессуальные сроки были соблюдены. Поэтому поручения клиента или его менеджера, необходимо выполнять точно в обозначенные в заказе сроки.

3

Постоянное использование CRM системы в работе

CRM-система является программным обеспечением, созданным для автоматизации и управления взаимоотношениями с клиентами. Она использует простые и понятные алгоритмы выполнения каждого заказа и имеет контрольные точки, прохождение которых необходимо отмечать в системе для её бесперебойной и корректной работы над каждым заказом.

4

Запрет на коммуникация с клиентом вне CRM-системе

Причин такого запрета две:

- 1) В то время, как клиенты пользуются разными удобными им каналами связи, CRM собирает все каналы связи в один. Не важно чем пользуется клиент – WhatsApp, Telegram или Viber. Вы получите его сообщение в приложение и отвечаете ему там же.
- 2) Вся переписка хранится в одном месте, клиент не имеет возможности ее удалить, изменить или модифицировать. Это позволяет избежать споров, которые могут возникнуть с клиентами во время оказания им юридической помощи. Поэтому нельзя выходить за рамки CRM, например, нельзя переходить в мессенджеры или вести телефонные разговоры с личного номера.

5

Запрет на неэтичное и грубое общение с клиентом

Недопустимо вести себя неуважительно, бестактно, употреблять при общении нецензурные слова и грубить клиенту обратившемуся за получением юридической помощи. Настоятельно рекомендуем избегать политических и религиозных тем при общении с клиентами, и не вступать в спор, особенно при наличии политических и иных разногласий, для вашего же комфорта и безопасного завершения заказа.

6

Запрет на передачу заказа

Не допускается несогласованная с менеджером системы передача заказа и поручений другому лицу, т.к. при оплате услуги, клиент оформляет доверенность, а в некоторых случаях – несколько доверенностей, на конкретного юриста. И изменение юриста возможно только в случае обстоятельств непреодолимой силы, указанных в пункте “Форс-мажор” настоящей Инструкции. В противном случае, расходы по оформлению новых доверенностей будут переведены на вас или на юриста, которому вы бы хотели передать заказ.

7

Запрет на разглашение тайны

Среди наших клиентов есть люди разной степени публичности и известные компании с мировым именем, но все они обладают правом на сохранение своего обращения за юридической помощью в тайне. Мы храним тайны наших клиентов. И вы, беря на себя выполнение заказа, также обязаны не разглашать данные о клиентах.

8

Уважение права клиента на отзыв

Клиент вправе оценить вашу работу и выплатить вам по собственной инициативе вознаграждение сверх уже оплаченной им стоимости услуг. А если отзыв будет резко отрицательным, он может явиться основанием для применения штрафных санкций.

По нашим наблюдениям в первую очередь клиенты высоко оценивают скорость, профессионализм, вежливость юриста и его умение решать задачи, возникающие во время оказания юридической помощи.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Если у Вас остались какие-либо вопросы по работе нашего сервиса и взаимодействию в рамках выполнения заказов, напишите нам на электронную почту Sale@registracia.kz и наш специалист проконсультирует вас.

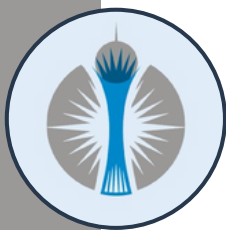
Если все понятно и Вы готовы присоединиться, заполните, пожалуйста, анкету и наш менеджер свяжется с вами в течение 24 часов и вышлет:

- доступы к Личному кабинету,
- ссылку на Приложение, которое устанавливается также просто, как и любое мобильное приложение,
- проведет первичный инструктаж.

После этого вы сможете взять первый заказ и начать зарабатывать вместе с одной из старейших юридических фирм в Казахстане.

[ЗАПОЛНИТЬ АНКЕТУ](#)

ЖДЕМ ВАС В ЧИСЛЕ НАШИХ ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ!



ЕДИНАЯ РЕГИСТРАЦИОННАЯ СЛУЖБА КАЗАХСТАНА



t.me/regkz_bot



sale@registracia.kz



www.registracia.kz