

Регламент предоставления услуги «Линия консультаций»

1. Общие положения.

Услуга «Линия консультаций» включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу клиента только на основе полученной информации от него. Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно. Услуга оказывается в соответствии с данным регламентом Линии Консультаций.

2. Тематики вопросов, входящие в рамки оказания услуги ЛК:

- налогообложение
- бухгалтерский учет
- трудовое законодательство
- гражданско-правовые отношения
- бюджетный учет

3. Не оказываются услуги, связанные с:

- оптимизацией налогов
- экспертизой (в том числе и правовой) договоров и других документов клиента
- анализом (финансовым, налоговым) хозяйственных операций
- необходимостью оценить риски
- прогнозом контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства
- правовой поддержкой при налоговых и прочих проверках
- вопросами, касающимися будущих изменений (документ еще не принят, а что будет, если примут)
- разработкой проектов договоров и иных документов
- поиском документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс
- заказом авторских документов
- предоставлением правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств

4. Форма приема вопросов.

- устная – по телефону ГЛ
- письменная – по электронной почте, через обслуживающего специалиста, через сайт.

5. Сроки подготовки ответа.

Если вопрос поступил до 15.00 рабочего дня - до конца текущего дня.
Если вопрос поступил после 15.00 рабочего дня – до 12.00 следующего дня.
В любом случае срок ответа не должен превышать 1-го рабочего дня.

6. Форма предоставления ответа

В рамках ЛК ответ может быть предоставлен как устно, так и письменно.

- Письменный ответ – подразумевает подборку документов и аннотацию.
Подборка – это документы или фрагменты документов, которые содержат ответ на вопрос и его обоснование. Наиболее релевантные фразы выделяются цветом.
Аннотация – это краткое пояснение, которое поможет сориентироваться в Подборке и понять суть ответа.
- Устный ответ – это ответ по телефону с последующей отправкой подборки документов, подтверждающей высказанную позицию.

7. Общие требования к оформлению письменного ответа

- Если однозначного ответа нет, ситуация не урегулирована законодательством и в системе по ней представлено несколько позиций официальных органов, то в ответе должны быть указаны все существующие позиции
- Фраза, содержащая ответ или ключевые слова, должна быть выделена цветом
- Ответ должен содержать ссылку на источник в системе
- Содержать ФИО, должность эксперта
- Содержать дату подготовки ответа