

Утверждаю  
Генеральный директор  
АО «ТелекомПлюс»

А.В. Постановов

«01» апреля 2016 г.

## Регламент оказания услуги «Линия консультаций» (выдержка)

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 2. ФОРМАТ УСЛУГИ

#### 2.1. Понятие «Линия Консультаций»

Линия Консультаций – полезная ключевая услуга РИЦ, заключающаяся в предоставлении клиенту консультационной информации и материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс и входящая в ежемесячное информационное обслуживание системы.

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 на основе полученной от него информации.

Услуга «Линия Консультаций» предоставляется клиенту в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, и носит справочный характер. Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

#### 2.2. Прием вопросов

Для получения ответа в рамках услуги «Линия Консультаций» клиент может направить свой вопрос по всем каналам связи (по электронной почте на адрес [hotline@telecom.perm.ru](mailto:hotline@telecom.perm.ru), по факсу, по почте, посредством сервиса «Онлайн-консультант») или обратиться с вопросом на Горячую Линию компании по телефону.

Допускается как устная, так и письменная форма обращения.

В рамках услуги «Линия Консультаций» в работу принимаются вопросы по следующим тематикам:

- налогообложение;
- бухгалтерский учет (общая система налогообложения, спецрежимы);
- бухгалтерский учет (бюджетный план счетов);
- трудовое право, кадровое делопроизводство;
- гражданско-правовые отношения по общим вопросам права, договорное право.

Эксперты Линии консультаций не рассматривают вопросы по следующим направлениям:

- гражданское право (вещные права, авторские права и т.п.);
- административное право;
- правовые вопросы личного характера (имущественные, семейные, жилищные, страхование, ДТП и т.п.);
- процедуры закупок;
- МСФО;
- ВЭД, таможенные вопросы;
- анализ хозяйственных операций (финансовый, налоговый), проверка расчетов, оценка рисков;
- вопросы, в которых требуется расписать проводки, посчитать налоговую базу, проверить расчеты;
- вопросы, связанные с консалтингом (требующие выработки решения для конкретной, сложной ситуации);
- налоговые споры;
- оптимизация налогов;
- экспертиза (в т.ч. правовая) договоров;
- разработка проектов договоров и иных документов;
- оценка перспектив при судебных спорах;
- вопросы, касающиеся будущих изменений законодательства;

- толкование текстов нормативных актов законодательной, исполнительной власти (при отсутствии опубликованных комментариев);
- прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти, в случае разбирательства;
- миграционное законодательство;
- передача запроса Клиента в контролирующие органы;
- поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс;
- поиск авторских документов;
- поиск документов с грифом «Для служебного пользования» или «Для внутреннего пользования», индивидуально-правовых актов (выпущенных для отдельных лиц);
- другие вопросы повышенной сложности или требующие большого времени на подготовку ответа.

Эксперты Линии консультаций могут порекомендовать обратиться самостоятельно в соответствующее ведомство или специализированную аудиторскую организацию.

При отказе в принятии вопроса в работу, Клиент в обязательном порядке получает уведомление об этом, с указанием причин отказа.

### 2.3. Подготовка и формат ответов

В рамках услуги «Линия Консультаций» ответ клиенту может быть предоставлен как в устной, так и в письменной форме.

В процессе подготовки ответа Исполнитель вправе уточнить у клиента формулировку вопроса или запросить у него дополнительную информацию.

Ответ на вопрос Исполнитель в обязательном порядке находит в документах СПС КонсультантПлюс.

Формат Письменного ответа:

Аннотация к подборке + Подборка материалов.

Аннотация – дополнительный элемент ответа, помогающий клиенту понять суть ответа и сориентироваться в Подборке.

Подборка - основной элемент ответа. Входящие в нее документы содержат ответ на вопрос клиента и его обоснование.

В случае ситуаций неурегулированных законодательством, при неоднозначности ответа, в нем указываются все существующие позиции официальных органов.

Сроки подготовки ответов:

Устные ответы в рамках услуги «Линия Консультаций» готовятся специалистом в течение 1-2 часов после обращения клиента. Письменные – в течение рабочего дня, от 30 минут до 4 часов, максимальный срок подготовки ответа - 8 рабочих часов (1 рабочий день).