

Утверждаю
Генеральный директор
АО «ТелекомПлюс»

А.В. Постановов

«01» июня 2015 г.

Регламент оказания услуги «Линия консультаций» (выдержка)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. ФОРМАТ УСЛУГИ

2.1. Понятие «Линия Консультаций»

Услуга «Линия консультаций» оказывается ежедневно в рабочие дни с 8:00 до 17:00.

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, 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;
- трудовое право.

Эксперты Линии консультаций не рассматривают вопросы по следующим направлениям:

- гражданское право;
- бухгалтерский учет в бюджетных учреждениях, МСФО;
- ВЭД, таможенные вопросы;
- анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций, проверка расчетов, оценка рисков;
- вопросы, в которых требуется расписать проводки, посчитать налоговую базу;
- 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;
- 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;
- другие вопросы повышенной сложности или требующие существенно большего времени на

подготовку ответа.

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

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).