

Утверждаю  
Генеральный директор  
АО «ТелекомПлюс»

А.В. Постановов

«01» апреля 2018 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, входящая в ежемесячное информационное обслуживание системы.

Услуга «Линия Консультаций» включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу клиента, на основе, полученной от него информации.

**Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.**

Услуга «Линия Консультаций» предоставляется клиенту в рамках действующего договора, предусматривающего информационное обслуживание СПС КонсультантПлюс, и носит справочный характер.

#### 2.2. Прием вопросов

Для получения ответа в рамках услуги «Линия Консультаций» клиент может направить свой вопрос по любым доступным каналам связи:

- по электронной почте на адрес [hotline@telecom.perm.ru](mailto:hotline@telecom.perm.ru);
- по факсу;
- посредством сервиса «Онлайн-консультант» на сайте [telecom.perm.ru](http://telecom.perm.ru);
- с помощью формы «Запрос на консультацию» на сайте [telecom.perm.ru](http://telecom.perm.ru);
- через функцию оболочки КонсультантПлюс «Задать вопрос»;
- по телефону Горячей линии.

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;
- правовые вопросы личного характера (имущественные, семейные, жилищные, страхование, ДТП и т.п.);
- гражданско-правовые отношения (общие вопросы, договорное право);
- процедуры закупок.

Эксперты Линии Консультаций не рассматривают вопросы по следующим направлениям:

- гражданское право (вещные права, авторские права и т.п., а так же административное право);
- уголовное право;
- МСФО;
- ВЭД, таможенные вопросы;
- законодательство других стран.
- вопросы тарифообразования и регулирования деятельности ЖКХ;

- проверка расчетов, оценка рисков и анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций;
- 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 договоров (в т.ч. правовая);
- 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.), за исключением 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 вопросы, требующие существенно большего времени на подготовку ответа.

Эксперты Линии Консультаций могут рекомендовать 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 предоставляется в письменной форме. В процессе подготовки ответа Исполнитель вправе уточнить у клиента формулировку вопроса или запросить у него дополнительную информацию. Дополнительная информация и разъяснения по вопросу могут быть предоставлены (при необходимости) в устной форме. Ответ на вопрос Исполнитель в обязательном порядке находит в документах СПС КонсультантПлюс.

#### **Формат ответа:**

Письменная аннотация к подборке + Подборка материалов. (См. Приложение №1)

#### **Критерии ответа:**

- Текст ответа содержит аннотацию к подборке документов.
- Подборка не превышает разумные объемы (1-2 страницы).
- Ответ по спорному вопросу содержит ссылку на спорность (по возможности ссылки на ЭСС).
- По тексту ответа основные моменты во фрагментах документов подборки выделены (желтый цвет).
- Текст ответа не содержит ссылок на внешние источники информации (Интернет), обязательно использовать ссылки на документы из СПС КонсультантПлюс.
- Текст без ошибок, соблюдены правила орфографии и пунктуации.
- Желательно включение в ответ ссылки на Путеводители, СТС.

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

Требования к Аннотации:

- присутствие Аннотации в ответе – обязательно;
- Аннотация – это краткое пояснение к Подборке, объясняющее клиенту, что за документы приложены, и что в них нужно смотреть;
- Аннотация должна содержать поисковый запрос, если он дает точный результат.

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

Требования к Подборке:

- документ, содержащий ответ, находится на первом месте;
- фраза ответа и/или релевантные фразы выделяются цветом;
- количество документов в подборке от 3 до 7;
- крупные документы представлены в подборке фрагментами;
- ссылки на документы активны и позволяют клиенту открыть фрагмент/документ; по нажатию на него, при наличии данного ИБ.

**Подборка и Аннотация для разных типов вопросов:**

**а) справочные и однозначные вопросы, предполагающие краткий ответ:**

Подборка – материалы в виде ссылок на документы в системе, допускается вариант раскрытия документов с выделением важных фрагментов,

Аннотация – цитата с ответом на вопрос, с комментариями, что содержится в остальных материалах Подборки;

**б) вопросы, ответы на которые сводятся к описанию однозначного алгоритма, порядка действий, обзора темы, к сложной компиляции ответов:**

Подборка – ссылки на материалы СПС КонсультантПлюс,

Аннотация – отсылка к Подборке снабженная пояснением, что именно найдет пользователь в каждом документе Подборки;

**в) неоднозначные вопросы:**

Подборка – фрагменты из материалов СПС КонсультантПлюс, отражающие все точки зрения, с наиболее релевантными фразами, по возможности примеры ситуаций, где разобран вопрос клиента,

Аннотация – отсылка к материалам, с которыми надо ознакомиться, чтобы решить вопрос, плюс сообщение клиенту о неоднозначности вопроса.

В случае письменного ответа на вопрос, однозначный ответ допускается только в виде цитаты из документа с обязательным указанием источника, откуда взято приводимое утверждение (нормативный документ, комментарий, путеводитель, сборник типовых ситуаций).

Фраза, содержащая ответ или ключевые слова, выделяется цветом.

Под ответом, в обязательном порядке должна быть поставлена подпись Исполнителя, с указанием ФИО, должности и даты ответа.

Устный ответ – может быть однозначным, прямо отвечающим на вопрос клиента, с обязательной подготовкой и передачей следом письменного ответа (Подборки документов).

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

При целесообразности приведения в ответе дополнительной информации, определенной Исполнителем, она может быть приведена, с согласия клиента, при этом должна быть четко связана с вопросом. В качестве дополнительной информации могут выступать ссылки на изменяющие документы, фрагменты оглавления, формы, бланки документов и ссылки на порядок их заполнения.

Любой ответ/материал, переданный клиенту в рамках услуги «Линия Консультаций», включает обязательную фразу: «Услуга оказывается в соответствии с регламентом Линии Консультаций. Ознакомиться с ним Вы можете на сайте компании [www.telecom.perm.ru](http://www.telecom.perm.ru)».

#### **2.4. Сроки подготовки ответов**

Письменный ответ готовится в течение одного рабочего дня (от 30 минут до 4 часов), максимальный срок подготовки ответа - 8 рабочих часов или 1 рабочий день.

Дополнительные устные ответы в рамках услуги «Линия Консультаций» готовятся специалистом в течение 1-2 часов после обращения клиента.