

Утверждаю
Генеральный директор
ООО ИЦ «Ваш Консультант»

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;
- по факсу;
- посредством сервиса «Онлайн-консультант» на сайте telecom.perm.ru;
- с помощью формы «Запрос на консультацию» на сайте 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».

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.