

## ***Регламент оказания дополнительных Информационных услуг***

1. Услуга «Горячая линия» (далее Услуга ГЛ) - это помощь по работе с системой, заказ документов, решение организационных вопросов сервиса и т. д.
2. Услуга «Линия консультаций» (далее Услуга ЛК) 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.
3. Услуги «Линия консультаций» и «Горячая линия» предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

### ***Какие вопросы можно задать***

1. Воспользовавшись услугой «Горячая линия» можно задать вопросы:
  - по работе с системой (например, по содержанию Информационных банков, по расположению информации в системе, по параметрам поиска, по расположению элементов в системе и т.п.)
  - по заказу документов по конкретным реквизитам, таким как - дата принятия, номер, наименование и т.п.
  - вопросы по решению организационных вопросов сервиса и т. д.
2. «Линия консультаций» предоставляет ответы на основные вопросы клиента о налогообложении, бухгалтерском учете, праве и т. п. (ответы на специфические темы, такие как ВЭД, МСФО, таможенное, миграционное законодательство и т.п. не предоставляются).

### ***Какие вопросы не принимаются***

1. Вопросы, на которые нет ответа в системе КонсультантПлюс, которые требуют личного мнения эксперта или использования сторонних источников.
2. Вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант, часто такие вопросы начинаются со слов:
  - как мне лучше поступить;
  - какой вариант выбрать;
  - как снизить налоговые риски;
  - как избежать проблем.
3. Оптимизация налогов.
4. Вопросы, касающиеся будущих изменений (документ еще не принят, а что будет, если примут).
5. Прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства (даже наличие судебной практики по вопросу не позволяет делать однозначные утверждения о конкретной позиции суда при рассмотрении вопроса).

### ***Какие услуги не предоставляет «Линия консультаций» и «Горячая линия»***

1. ЛК и ГЛ не проводят экспертизу (в том числе и правовую) договоров и других документов клиента, анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций.
2. ЛК и ГЛ не принимают от клиента какие-либо первичные документы (в том числе копии) и работает только с ситуацией в изложении пользователя.
3. ЛК и ГЛ не выполняют за бухгалтера (юриста, кадровика и т. п.) его задачи (когда клиент присылает подробно расписанную ситуацию с множеством условий и просит расписать конкретно для него проводки, посчитать конкретно для него налоговую базу, расписать порядок перехода на какой - либо налоговый режим и т. д).

4. ЛК и ГЛ не участвуют и не помогают в переговорах с контрагентами, госорганами, не уточняют у чиновников информацию за клиента.
5. ЛК и ГЛ не ведут споры в суде.
6. ЛК и ГЛ не оказывают услуги, связанные с предоставлением документов, содержащих конфиденциальную информацию.
7. ЛК и ГЛ не предоставляют юридических, аудиторских и иных консультаций по конкретной ситуации.
8. ЛК и ГЛ не предоставляют правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств.
9. ЛК и ГЛ не передают запросы клиентов в государственные органы.
10. ЛК и ГЛ не оказывают услуги по поиску документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс.
11. ЛК и ГЛ не оказывают услуг по поиску авторских документов.
12. ЛК и ГЛ не занимаются разработкой проектов договоров и иных документов.
13. ЛК и ГЛ не занимаются правовой поддержкой при налоговых и прочих проверках.

### ***Как можно задать вопрос и получить ответ***

Задать вопрос эксперту можно как по телефону, так и с помощью электронной почты. В рамках ЛК ответ клиенту может даваться как устно, так и письменно (в наиболее удобном виде для клиента).

Каждое обращение клиента на ЛК должно содержать: наименование организации, должность контактного лица, его действующий телефон, e-mail.

### ***Как предоставляется ответ***

#### ***Сроки:***

Сроки подготовки ответа по ЛК – в течение двух рабочих дней (день получения заявки клиента не учитывается). В отдельных случаях сроки ответа могут быть увеличены, если потребуются большее время на подготовку ответа.

Сроки подготовки ответа по ГЛ:

- если документ был найден в РИЦ – в течение одного рабочего дня (день получения заявки клиента не учитывается).

- если документ был получен из КЦ КонсультантПлюс – в течение трех рабочих дней (день получения заявки клиента не учитывается).

Для других способов предоставления документов (через обслуживающего специалиста, в офисе РИЦ и т. д.) сроки предоставления документов Пользователям устанавливаются РИЦ индивидуально.

#### ***Содержание:***

Письменный ответ по ГЛ - это документ из КонсультантПлюс, найденный по указанным реквизитам.

Письменный ответ по ЛК - это ПОДБОРКА материалов из КонсультантПлюс и АННОТАЦИЯ к Подборке. В случае письменного ответа однозначная формулировка может даваться только в виде цитаты из документа, но не в виде авторского текста эксперта РИЦ. Это может быть прямая цитата или близкое изложение текста. В любом случае обязательно должен быть указан источник, откуда взято приводимое утверждение (нормативный документ, комментарий, Путеводитель, Сборник типовых ситуаций (СТС). Подборка — это основной элемент ответа. Документы, которые в нее войдут, должны содержать ответ на вопрос клиента и его обоснование. Аннотация — дополнительный элемент, помогающий

пользователю понять суть ответа и сориентироваться в Подборке.

Письменный ответ ЛК может содержать однозначный ответ, но это не может быть мнением эксперта, ответ найден в системе, дан в виде цитаты или близкого изложения текста и содержать ссылку на источник в системе.

Если однозначного ответа нет, ситуация не урегулирована законодательством и в системе по ней представлено несколько позиций официальных органов, то в ответе клиенту указывают на все существующие позиции. При этом эксперт письменно не высказывается в пользу какой-либо из них.

Фраза, содержащая ответ или ключевые слова, выделена цветом. Если это уместно и клиент согласен, ЛК дает полезную дополнительную информацию, связанную с вопросом. Обычно ЛК высылает клиенту 3 – 5 документов, и только в особых случаях дается немного больше, но не более 7. Из крупных документов даются фрагменты. Если подборка содержит ссылки на документы, то эти ссылки активные.

Ответ содержит подпись составителя подборки (ФИО, должность) и дату ответа.