

Регламент оказания дополнительных 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).
6. Вопросы, не связанные с хозяйственной деятельностью клиента (связанные с деятельностью третьих лиц: клиентов, партнеров и т.п.)

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 присыпает 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 потребуется 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 ориентироваться 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 случаяхдается 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.