

Регламент работы Линии консультаций

1. **Описание услуги «Линия консультаций». Общие положения**
2. **Время работы Линии консультаций, приема вопросов**
3. **Темы и вопросы, по которым готовится ответ на Линии консультаций**
4. **Темы и вопросы, на которые ответ НЕ предоставляется**
5. **Описание формата ответа**
6. **Сроки ответа**
7. **В каких ситуациях в ответе может быть отказано**

1. Описание услуги «Линия консультаций». Общие положения

Услуга «Линия консультаций» (далее ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу клиента только на основе полученной от него информации.

Ответы предоставляются на основные вопросы клиента о налогообложении, бухучете, кадровом учете, праве и т.п., причем ответ эксперта формируется с использованием системы КонсультантПлюс.

ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего услуги по адаптации и сопровождению СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер и не препятствует Клиенту руководствоваться нормами законодательства Российской Федерации, отличающимися от трактовки, изложенной в ответе эксперта. Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

Линия консультаций оказывает только письменные консультации.

В устной форме консультации не оказываются.

Подтверждением высокой квалификации экспертов ЛК является включение консультаций наших специалистов в систему КонсультантПлюс в раздел «Финансовые консультации» в банки «Вопросы-ответы», «Финансист» и «Бухгалтерская пресса и книги».

2. Время работы Линии консультаций, приема вопросов

Режим работы ЛК с 7.00 мск до 16.00 мск по рабочим дням с пн по пт, кроме выходных и праздничных дней.

3. Темы и вопросы, по которым готовится ответ на Линии консультаций

Линия консультаций включает в себя:

- Помощь в поиске документа в установленной системе КонсультантПлюс.
- Поиск и заказ нормативно-правовых документов, отсутствующих в комплекте у клиента и размещенных в эталонной версии СПС КонсультантПлюс.
- Подборка документов по определенной тематике или ситуации.
- Информация по статусу документов.
- Консультация по вопросам, возникшим в конкретной финансово-хозяйственной ситуации по следующим отраслям:

- бухгалтерский учет и отчетность в РФ (коммерческий план счетов);
- налоговое законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
- гражданское законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
- корпоративное законодательство РФ;
- земельное законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
- административное законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
- трудовое законодательство РФ;
- законодательство о закупках;
- процессуальные вопросы в судах (общие вопросы), связанные с предпринимательской деятельностью в России;
- исполнительное производство (общие вопросы) по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России.

4. Темы и вопросы, на которые ответ НЕ предоставляется

Линия консультаций НЕ МОЖЕТ БЫТЬ предоставлена клиенту, если его вопрос затрагивает одно из следующих направлений:

- Оптимизация налогов.
- Вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант.
- Отслеживание изменений, вступления в силу, опубликования каких-либо нормативных и/или ненормативных актов, а также иных документов и материалов, содержащихся в СПС КонсультантПлюс.
- Вопросы по тематикам, требующим особой квалификации: вопросы, касающиеся банковского, валютного, таможенного, уголовного (включая уголовно-исполнительное и уголовно-процессуальное), пенсионного права, права в области авиации, водо- и недропользования, природоохранного, градостроительного права, бюджетного законодательства, законодательстве в сфере регулирования оборота табака и алкоголя, гособоронзаказа, бухгалтерские вопросы, смежные с гражданским законодательством или международным правом.
- Разработка, изучение, экспертиза (анализ), проверка правильности заполнения, редакция (внесение изменений), заполнение договоров и иных документов (в том числе проектов), включая выдержки из них.
- Анализ (финансовый, налоговый, правовой) хозяйственных операций, а также иных взаимоотношений с контрагентами и/или государственными органами, оценка любых рисков.
- Предоставление каких-либо конкретных расчетов (сроков, периодов и т.п. с указанием цифр и дат) либо их проверка.
- Участие, помощь в переговорах с контрагентами, госорганами и т.п.
- Прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства.

- Оценка перспектив, рисков, последствий, формирование / подтверждение / проверка позиции в судебных спорах и иных спорах с государственными органами и/или контрагентами; оценка либо квалификация решений, действий, поступков должностных лиц государственных органов и судов всех инстанций.
- Ведение споров в суде.
- Правовая поддержка при налоговых и прочих проверках.
- Предоставление юридических, аудиторских и иных подобных консультаций по конкретной ситуации.
- Предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств.
- Передача запросов в государственные органы.
- Поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс.
- Вопросы по определению амортизационной группы, ОКТМО, ОКВЭД, КБК, ТН ВЭД, РНПТ и др.
- Отражение операций, заполнение и подготовка отчетности в системе 1С и других бухгалтерских продуктах.
- Консультации по заполнению деклараций и отчетности на основе цифровых показателей, предоставленных клиентом.
- Заказ авторских документов.
- Вопросы, связанные с анализом первичных документов клиента, разработкой документов и заполнением форм.
- Не осуществляется изучение и анализ документов клиента, приложенных к вопросу.
- Вопросы, касающиеся взаимоотношений между головными и подведомственными организациями, между органами власти (внутреннее взаимодействие, распределение полномочий, разъяснение регламентов).
- Разъяснение технических особенностей работы в системах и программах (ЕГАИС, ЕИС, МЕРКУРИЙ, ПЛАТОН, 1С и проч.).

Если вопрос в работу не берется, то клиенту направляется следующее уведомление:

Ваш вопрос выходит за рамки регламента услуги «Линия консультаций», поэтому мы не сможем взять его в работу.

С регламентом вы можете ознакомиться

5. Описание формата ответа

Ответ специалиста Линии консультаций включает в себя: Вопрос – Ответ – Обоснование.

Вопрос – сам вопрос клиента.

Ответ – краткий элемент ответа на вопрос клиента, четкий и конкретный – Да\Нет, Должен\Не должен, Может\Не может и т.д.

Обоснование – элемент ответа, помогающий пользователю понять суть Ответа и сориентироваться в Подборке.

К ответу специалиста ЛК прилагается Подборка материалов из системы КонсультантПлюс. Подборка – это основной элемент ответа. Документы, входящие в нее, содержат ответ на вопрос и его обоснование.

Фразы, содержащие ответ или ключевые слова, могут быть выделены желтым цветом.

Если нет однозначного ответа или ситуация не урегулирована законодательством, в ответе указываются все существующие позиции. Решение по таким вопросам клиент принимает самостоятельно.

6. Сроки ответа

- Стандартный срок ответа – 4 рабочих часа с момента передачи эксперту. Максимальный срок ответа на обычный вопрос – 1 рабочий день.
- Срок ответа может увеличиться для сложных вопросов (регулируется несколькими НПА,).
- Срок подготовки ответа может быть увеличен, если это не первый вопрос клиента в этот день.
- При одновременном поступлении нескольких вопросов подготовка ответов на вопросы производится последовательно.
- Если вопрос поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.

7. В каких ситуациях в ответе может быть отказано

В Услуге ЛК клиенту может быть отказано в следующих случаях:

- Требуется подготовка аналитических материалов по общим, объемным вопросам.
- Ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных клиента.
- Вопрос задан некорректно, предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны.
- Вопрос личного характера и/или не касается профессиональной деятельности клиента.
- Тематика вопроса выходит за рамки возможностей ЛК.
- В случае выявления трансляции ответов консалтинговыми компаниями:
 - клиент использует ЛК для своей консалтинговой деятельности;
 - есть основания полагать, что ЛК используется в интересах третьих лиц.