

Регламент предоставления услуги «Линия консультаций»

Линия консультаций (ЛК) - оперативная помощь в решении вопросов. Это консультации эксперта по основным вопросам налогообложения и бухучета, отдельным юридическим и кадровым ситуациям.

1. Общие положения

- Услуга предоставляется бесплатно в рамках сервисного обслуживания нашим сопровождаемым пользователям.
- Услугой «Линии консультаций» можно воспользоваться ежедневно с 9-00 до 18-00, кроме выходных и праздничных дней. Вопросы, поступившие вне указанного времени, принимаются в работу с 9-00 следующего рабочего дня.
- Время ответа по любому вопросу, принятому в обработку, не должно превышать 1 рабочего дня (если ответ дается устно), 2-х рабочих дней (если ответ предоставляется письменно). В отдельных случаях сроки ответа могут быть увеличены, если потребуются большее время на подготовку ответа.

2. Как можно задать вопрос

Вы имеете возможность:

- задать вопрос по электронной почте consultant@vkv.ru,
- позвонить по тел. 8 (473) 259-78-28, многоканальный (473) 239-08-33,
- заполнить специальную заявку на сайте www.consultant-voronezh.ru,
- передать свой вопрос через обслуживающего Вас специалиста (сервисного инженера),
- воспользоваться вкладкой «Задать вопрос эксперту» в программе КонсультантПлюс. (см. раздел 6 настоящего Регламента)

3. С какими вопросами работает Линия консультаций

- вопросы, связанные с бухучетом и налогообложением.
- кадровые вопросы, не требующие глубокой проработки и анализа

Примеры вопросов, с которыми работает ЛК:

1. *Ответьте, пожалуйста, на вопрос: В организацию принята на работу сотрудница, у которой ребенок (19 лет) обучается в университете в Англии. Вправе ли работница воспользоваться стандартным вычетом на ребенка по НДФЛ?*
2. *Как учитывать "ВХОДНОЙ" и "ИМПОРТНЫЙ" НДС на УСН?*
3. *Подскажите, пожалуйста, по какой форме физическое лицо, желающее встать на учет, должно подать заявление о постановке на учет в налоговом органе?*
4. *Работник организации написал заявление на отпуск с последующим увольнением. Через 10 дней, находясь в отпуске, он заболел и оформил листок временной нетрудоспособности. Скажите, должна ли организация начислить пособие по временной нетрудоспособности?*
5. *Какие льготы есть у субъектов малого предпринимательства в сфере налогообложения, статотчетности и порядка ведения кассовых операций?*
6. *К какой амортизационной группе отнести аппарат(агрегат) доильный?*
7. *Сложилась такая ситуация: Срочный трудовой договор истекает в праздничный день 12 июня 2015 г. Какой день будет считаться днем увольнения работника в данной ситуации?*
8. *Вправе ли ОАО выплатить своим учредителям дивиденды за 2014 г. через кассу?*

4. «Линия консультаций» не оказывает услуг, связанных с предоставлением консультаций по следующим направлениям

- оптимизация налогов
- экспертиза договоров или любых других документов
- разработка различного рода документов (например, договора, положения, учетной политики и т.д.)
- вопросы, где требуется выбрать оптимальный вариант, оценить риски (например, как поступить в ситуации, какой вариант предпочтительнее...,
- вопросы, требующие специальных знаний и особой квалификации (например, МСФО, банковское дело, внешнеэкономическая деятельность, таможня и др.)

Для ответа на вопрос мы не принимаем от клиента никаких внутренних, первичных документов (даже копии) для изучения.

Примеры вопросов, с которыми ЛК не работает:

1. *В настоящее время по многим вопросам налогообложения существует несколько мнений, в том числе официальных. Как хозяйствующему субъекту принять правильное решение в такой ситуации и чему отдавать предпочтение?*
2. *Какой режим налогообложения нам выгоднее всего выбрать, если мы планируем заниматься....*
3. *Прошу помочь рассчитать отпускные в следующей конкретной ситуации...*

ЛК может не ответить и на другие вопросы повышенной сложности или требующие существенно большего времени на подготовку ответа.

5. Как предоставляется ответ

Задача эксперта «Линии консультаций» - найти ответ в системе и в удобном, понятном виде донести его до клиента.

В рамках ЛК ответ может даваться в устной и письменной форме.

Устный ответ дается клиенту по телефону. Следом обязательно высылается на эл. почту или передается со специалистом по сопровождению подборка документов по интересующему вопросу.

Письменный вариант ответа - это ПОДБОРКА информации, материалов из КонсультантПлюс и АННОТАЦИЯ к этой подборке. Подборка- это основная часть ответа. Входящие в нее документы должны содержать ответ на вопрос пользователя и его обоснование. Аннотация-это дополнительный элемент, помогающий сориентироваться в подобранном материале.

Обратите ВНИМАНИЕ, что мы предоставляем только информацию для принятия РЕШЕНИЯ. Конкретные юридические и управленческие решения на основе подобранной информации принимаются клиентами САМОСТОЯТЕЛЬНО.

6. Кнопка «Задать вопрос эксперту»

Пользователи могут письменно задать вопрос на "Линию консультаций", используя кнопку "Задать вопрос эксперту" (для работы кнопки необходим доступ в Интернет).

При нажатии на кнопку открывается окно браузера, стилизованное под страницу сайта нашей организации «Информ-Групп».

На этой странице:

- Указаны данные ООО «Информ-Групп», в том числе телефон "Линии консультаций";
- Приведена форма для заполнения, в которой пользователь указывает свой вопрос и данные для связи с ним.

У пользователя есть выбор: либо задать вопрос устно (позвонив к нам по указанному телефону), либо задать вопрос письменно (заполнив форму, указав вопрос и свои контактные данные).

После заполнения формы и нажатия кнопки "Отправить":

- Пользователь получает на экране подтверждение отправки, а также подтверждающее письмо на свою электронную почту;
- Мы получаем на официальный адрес электронной почты письмо с заполненной формой и данными клиента, а также дату/время отправки вопроса.

Специалисты "Линии консультаций", изучив запрос, готовят для пользователя в соответствии с настоящим Регламентом ответ, отправляют его на указанный пользователем адрес и/или связываются с пользователем по телефону.

Регламент работы «Линии консультаций» доводится до всех пользователей.

Компания ООО «Информ-Групп» имеет право вносить изменения в настоящий Регламент, проинформировав об этом пользователей посредством размещения информации на сайте www.consultant-voronezh.ru.