

## 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](http://www.consultant-voronezh.ru).**