

УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор

ООО ИЦ «ИСКРА»


Д.И. Дивногорцев

«15» марта 2019 г.

РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» И «ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

1. Общие положения

- 1.1. Регламент предоставления услуг «Горячая линия» и «Линия консультаций» (далее - Регламент) устанавливает основные положения о порядке предоставления данных услуг - «Горячая линия» (ГЛ) и «Линия консультаций» (ЛК).
- 1.2. Услуга «Линия консультаций» включает в себя поиск, подборку и анализ нормативных, консультационных, справочных материалов, а также судебной практики, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс по предметным вопросам клиентов (кадровым, бухгалтерским, юридическим), связанным с их хозяйственной деятельностью, на основе полученной от клиентов информации.
- 1.3. Услуга «Линия консультаций» предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, или в рамках действующего ваучера, полученного потенциальным клиентом, ещё не заключившим договор.
- 1.4. Ответ на вопрос клиента представляет собой выводы эксперта «Линии консультаций», сделанные на основе материалов, содержащихся в СПС КонсультантПлюс. Ответ носит рекомендательный характер, и окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.
- 1.5. Услуга «Горячая линия» включает в себя прием любых обращений, поступивших в Компанию, и обработку всех обращений, исключая предметные вопросы, указанные в п.1.2.
- 1.6. Консультанты «Горячей линии» обрабатывают обращения, поступившие от любых лиц, независимо от того, являются ли они клиентами Компании, за исключением заказа документов по реквизитам, который осуществляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, или в рамках действующего ваучера, полученного потенциальным клиентом, ещё не заключившим договор.
- 1.7. Услуга «Линия консультаций» и заказ документов по реквизитам не предоставляются в случае наличия задолженности более 2-х месяцев за информационное обслуживание СПС КонсультантПлюс.

2. Контакты и режим работы.

2.1. Контакты.

Задать вопрос на «Линию консультаций» или обратиться на «Горячую линию» можно любым удобным способом:

- через кнопку «Задать вопрос» в СПС КонсультантПлюс (вкладка «Написать эксперту» или вкладка «Онлайн-диалог»);
- в личном кабинете или через онлайн-консультанта (чат) на сайте ООО ИЦ «ИСКРА» www.ic-iskra.ru;
- по электронной почте hotline@ic-iskra.ru («Линия консультаций») или help@ic-iskra.ru («Горячая линия»);
- по телефонам: 8-800-7000-115 (бесплатный по Красноярскому краю), (391) 2-570-570;
- передать вопрос через обслуживающего сотрудника Компании.

2.2. Режим работы.

- обратиться посредством чата «Онлайн-диалог» (кнопка «Задать вопрос» в СПС КонсультантПлюс), телефонного звонка на многоканальный номер ООО ИЦ «ИСКРА» можно в рабочие дни с 9-00 до 18-00;
- обратиться через вкладку «Написать эксперту» (кнопка «Задать вопрос» в СПС КонсультантПлюс), через личный кабинет на сайте ООО ИЦ «ИСКРА», через онлайн-консультанта на сайте ООО ИЦ «ИСКРА», либо на электронную почту можно круглосуточно;
- обработка всех поступивших обращений производится в рабочие дни с 9-00 до 18-00.

3. Компетенции.

3.1. Вопросы, относящиеся к компетенции «Линии консультаций»:

- составление подборок документов по конкретным темам;
- помощь в решении предметных вопросов по:
 - ✓ налогообложению;
 - ✓ бухгалтерскому учёту;
 - ✓ трудовому законодательству;
 - ✓ заработной плате;
 - ✓ гражданско-правовым отношениям;
 - ✓ бюджетному учёту;
 - ✓ закупкам;
- вопросы, связанные с хозяйственной деятельностью организации клиента.

3.2. Вопросы, относящиеся к компетенции «Горячей линии»:

- заказ документов по реквизитам (номер, дата, принявший орган);
- помощь по функционалу систем КонсультантПлюс;
- вопросы по сервису РИЦ;
- организационно-технические вопросы:
 - ✓ запись на семинары;
 - ✓ техподдержка клиента;
 - ✓ связь с обслуживающими специалистами;
- жалобы и предложения клиентов;
- о сотрудничестве.

3.3. Вопросы, не входящие в компетенцию «Линии консультаций» и «Горячей линии»:

- анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций, оценка рисков;
- экспертиза договоров;
- разработка проектов договоров и иных документов;
- правовое сопровождение клиентов при налоговых и прочих проверках;
- вопросы, в которых надо расписать проводки, посчитать налоговую базу, создать учётную политику и т.д.;
- прогнозирование возможных изменений законодательства;
- прогнозирование позиции контролирующих органов или органов судебной власти в случае проверок или судебного разбирательства;
- передача запроса клиента в государственные органы;
- предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств;
- поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещённых в СПС КонсультантПлюс;
- заказ авторских документов;
- поиск документов с грифом «для служебного пользования», «для внутреннего пользования», «секретно» и т.п.;
- предоставление ответов государственных органов на частные запросы.

3.4. При получении вопросов, перечисленных в п. 3.3, консультант ГЛ или эксперт ЛК разъясняют обратившемуся лицу компетенции «Линии консультаций» и «Горячей линии», предлагают получить ответ в рамках указанных компетенций, а также могут рекомендовать клиенту самостоятельно обратиться в специализированную организацию (юридическую, консалтинговую, аудиторскую и т.д.) либо к автору и правообладателю запрашиваемых материалов.

4. Сроки подготовки ответов.

4.1. Срок выполнения запроса зависит от сложности запроса и от полноты информации, предоставленной клиентом.

4.1.1. Сроки предоставления ответа и порядок информирования клиента о работе по его запросу на «Линию консультаций»:

ЗАПРОС	СРОК ПОДГОТОВКИ ОТВЕТА
Стандартные предметные вопросы вопросы, не требующие длительного анализа при подготовке ответа	В течение 1-го рабочего дня
Сложные предметные вопросы вопросы, требующие длительного анализа при подготовке ответа, вопросы, на которые нет однозначного ответа в нормативно-правовых актах, и (или) имеется противоречивая судебная практика	В течение 2-х рабочих дней

4.1.2. Сроки предоставления ответа и порядок информирования клиента при заказе документа по реквизитам на «Горячую линию»:

ЗАПРОС	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
Совместный поиск документа в информационных банках (ИБ) СПС КонсультантПлюс, установленных у клиента	Осуществляется в момент обращения клиента
Поиск документа в ИБ СПС КонсультантПлюс	В течение 1 часа (в зависимости от наличия реквизитов)
Запрос документа в архивах Координационного центра (г. Москва)	От 3-х рабочих дней до 3-х месяцев (о результатах запроса клиенту сообщается не позднее 1 дня с момента поступления промежуточного либо окончательного ответа)
Запрос документа регионального законодательства, отсутствующего в СПС КонсультантПлюс	От 3-х рабочих дней до 1-го месяца (о результатах запроса клиенту сообщается не позднее 1 дня с момента поступления промежуточного либо окончательного ответа)
Запрос документов в архивах ведомств через Координационный центр (г. Москва)	От 10-ти рабочих дней до 3-х месяцев (о результатах запроса клиенту сообщается не позднее 1 дня с момента поступления промежуточного либо окончательного ответа)

4.1.3. Сроки обработки обращений на «Горячую линию», не связанных с заказом документов:

	ТЕЛЕФОН	E-MAIL	ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТ	"ОНЛАЙН-ДИАЛОГ"
Срок приема и передачи информации	В момент обращения	60 минут	5 минут	5 минут
Максимальный срок маршрутизации обращения внутри ООО ИЦ «ИСКРА»	В момент обращения	60 минут	60 минут	60 минут
Срок обработки обращения сотрудниками «Горячей линии»	60 минут	60 минут	60 минут	60 минут

4.2. Если вопрос сложный, и он поступил после 15.00 часов, отсчет сроков исполнения начинается с начала следующего рабочего дня.

4.3. Обработка обращений клиентов осуществляется согласно режиму работы, указанному в п.2.2 настоящего Регламента.

5. Оформление запроса клиента.

5.1. При обращении клиенту необходимо максимально полно изложить ситуацию, суть вопроса и указать контактные данные:

- Название организации, ИНН или учетный код;
- ФИО;
- Должность;
- Контактный телефон;
- Адрес электронной почты;
- Суть вопроса:
 - ✓ при составлении подборки документов по тематике - подробно описать ситуацию и указать, какие документы необходимо включить в подборку (нормативные документы, разъяснения и консультации, судебные решения и т.п.);
 - ✓ при заказе документа по реквизитам – всю известную информацию о документе (номер, дату, название, тематику, ключевые слова в тексте документа).

Чем точнее клиент сформулирует свой вопрос или ситуацию, тем более оперативным и полным будет ответ.

6. Формат обращений клиентов и ответов экспертов «Линии консультаций» и консультантов «Горячей линии».

6.1. Клиент имеет возможность обратиться на «Линию консультаций» или «Горячую линию» любым удобным для него способом из указанных в п.2.1 настоящего Регламента.

6.2. Для подготовки ответа на обращение сотрудник, принявший вопрос в работу, может при необходимости связаться с клиентом для уточнения запроса.

6.3. Эксперт «Линии консультаций» подбирает по вопросу нормативно-правовые документы, а также консультационные материалы (рекомендации экспертов и специалистов, формы документов, ситуации из практики, статьи), материалы судебной практики, содержащиеся в СПС КонсультантПлюс.

6.4. Письменный ответ эксперта «Линии консультаций» состоит из аннотации и подборки необходимых документов. Аннотация представляет собой выводы эксперта, которые подтверждаются подборкой документов. Все документы, ссылки на которые эксперт дает в своем ответе, обязательно содержатся в приложении к ответу, за исключением полных текстов нормативных актов и путеводителей, имеющих объем более 20 страниц.

6.5. Ответы клиентам предоставляются как в устном, так и в письменном виде. Устный ответ – это ответ по телефону на вопрос клиента, с последующей отправкой (по запросу клиента) подборки документов, подтверждающей высказанную позицию эксперта.

- 6.6. Письменный ответ клиенту передаётся по электронной почте. Если средства связи отсутствуют у клиента или временно находятся в нерабочем состоянии, то ответ передаётся через специалиста Компании во время очередного визита или звонка клиенту. Способ и сроки предоставления ответа согласовываются с клиентом.
- 6.7. Клиент имеет возможность, находясь непосредственно в системе КонсультантПлюс, задать предметный вопрос или заказать документ по реквизитам, и получить быстрый ответ в режиме онлайн-консультации в реальном времени. Для этого клиенту надо через кнопку в системе КонсультантПлюс «Задать вопрос» перейти во вкладку - «Онлайн-диалог», заполнить свои контактные данные и задать вопрос. В течение 30 секунд специалист «Онлайн-диалога» поприветствует клиента и примет вопрос в работу.
- 6.8. После приема в работу вопроса через сервис «Онлайн-диалог» (чат СПС КонсультантПлюс) клиент в течение 10-15 минут получит:
- ответ на заданный вопрос, представляющий собой краткий вывод эксперта и активную ссылку на документ в СПС КонсультантПлюс, подтверждающий ответ. Если данный документ отсутствует в СПС КонсультантПлюс, установленной у клиента, эксперт направит документ клиенту по электронной почте;
 - сообщение о том, что вопрос более сложный и требует больше времени на подготовку ответа, поэтому вопрос передается эксперту «Линии консультаций» для предоставления ответа в соответствии с п.4.1.1 настоящего Регламента. В этом случае клиент получит ответ на электронную почту;
 - при заказе документа по реквизитам – ссылку на заказываемый документ в СПС КонсультантПлюс при условии, что данный документ имеется в комплекте обратившегося клиента, либо сам текст документа на электронную почту в сроки, указанные в п.4.1.2 настоящего Регламента.

7. Оценка качества работы «Линии консультаций» и «Горячей линии».

- 7.1. С целью контроля качества работы «Линии консультаций» клиенту предлагается оценить полученный ответ любым удобным способом:
- в полученном по электронной почте письме, содержащем ответ эксперта «Линии консультаций», выбрать соответствующий вариант:
 - «**1. Ответ полностью соответствует запросу**»;
 - «**2. Ответ частично соответствует запросу**»;
 - «**3. Вопрос понят неверно**»;
 - оставить отзыв на сайте ООО ИЦ «ИСКРА» www.ic-iskra.ru;
 - передать отзыв специалисту ООО ИЦ «ИСКРА» во время очередного визита или телефонного звонка.
- 7.2. С целью контроля качества работы «Онлайн-диалог» клиенту предлагается оценить ответ в любой форме:
- в сервисе «Онлайн-диалог», указав после получения ответа:
 - «**1. Спасибо за ответ**», «**Спасибо**», «**ОК**» и т.п. (считается положительной оценкой),
 - «**2. Ответ неполный**», «**Ответ не дан**», «**Вопрос не понят**» и т.п. (считается отрицательной оценкой),
 - передать отзыв обслуживающему специалисту Компании во время очередного визита или телефонного звонка.
- В случае выбора клиентом второго варианта оценки ответа, об этом немедленно ставится в известность руководитель «Линии Консультаций». Клиенту в течение рабочего дня направляется повторный ответ и берётся обратная связь.
- 7.3. Если от клиента не поступила обратная связь в течение 1 часа, сотрудник, давший ответ, перезванивает клиенту на указанный контактный телефон с целью контроля получения ответа и удовлетворённости клиента.
- 7.4. С целью контроля качества ответа консультанта «Горячей линии» на заказ документа клиенту предлагается оценить предоставленную услугу в ответном письме. Если письмо с

оценкой не получено, то консультант в течение рабочего дня перезванивает клиенту на указанный контактный телефон с целью контроля получения ответа и удовлетворённости клиента.

- 7.5. В случае получения ответа, который не удовлетворил клиента, он может сообщить об этом в любой удобной форме. Сообщение клиента рассматривается сотрудниками «Линии Консультаций» или «Горячей линии» в срок не более одного рабочего дня. После получения сообщения от клиента, сотрудник «Линии консультаций» или «Горячей линии» немедленно связывается с клиентом, уточняет вопрос, и формирует ответ в соответствии с уточнениями клиента либо сообщает, что вопрос не входит в компетенцию «Линии Консультаций» или «Горячей линии» (п.3.3 настоящего Регламента).
- 7.6. Отзывы о работе «Линии консультаций» и «Горячей линии» может быть опубликован на сайте www.ic-iskra.ru после проверки модератором Компании. Оставляя отзыв на сайте, клиент даёт своё согласие на его публикацию и указание своих контактных и персональных данных (название организации, ФИО).
- 7.7. Эксперт «Линии консультаций», консультант «Горячей линии» или обслуживающий специалист Компании до начала телефонного разговора уведомляют клиента о производстве записи разговора в целях улучшения качества обслуживания и контроля качества работы сотрудников Компании. Продолжение клиентом телефонного разговора после такого уведомления рассматривается как его согласие на обработку персональных данных, которые могут содержаться в разговоре.