

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент предоставления услуги «Линия консультаций» (далее Регламент) устанавливает основные положения о порядке предоставления услуги «Линия консультаций» (далее Услуга ЛК).

1.2. Услуга ЛК включает в себя поиск, подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по запросу Клиента.

1.3. Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего Договора поставки, адаптации и сопровождения экземпляров Систем КонсультантПлюс.

1.4. Услуга ЛК предоставляется только на запросы, непосредственно касающиеся деятельности юридического лица (индивидуального предпринимателя) - Клиента. Если Ваша организация оказывает услуги бухгалтерского, налогового и правового консалтинга, ЛК готова оказать Вам поддержку в осуществлении Вашей собственной финансово-хозяйственной деятельности, но не деятельности Ваших Заказчиков. Бесплатные услуги третьим лицам (не Клиентам в рамках действующего Договора поставки, адаптации и сопровождения экземпляров Систем КонсультантПлюс) не предоставляются.

1.5. Услуга ЛК носит вспомогательный характер, окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно. Ответственность за дальнейшее использование подготовленного ответа ЛК не несет. Данный ответ является собственностью ЛК, объектом авторского права и не подлежит публикации.

1.6. В предоставлении Услуги ЛК Клиенту может быть отказано при наличии у него задолженности по Договору поставки, адаптации и сопровождения экземпляров Систем КонсультантПлюс.

2. Услуга ЛК включает в себя следующие виды запросов:

- заказ нормативно-правовых документов, отсутствующих в комплекте у Клиента, и размещенных в эталонной версии СПС КонсультантПлюс;
- заказ подборки документов по определенной тематике или ситуации;
- заказ информации по статусу документов;
- заказ консультаций:
 - ✓ по вопросам налогообложения;
 - ✓ по бухгалтерскому и бюджетному учету;
 - ✓ по трудовому законодательству и кадровым вопросам;
 - ✓ по заработной плате;
 - ✓ по гражданско-правовым отношениям;
 - ✓ по госзакупкам;
 - ✓ по вопросам корпоративного, жилищного и земельного права;
 - ✓ по вопросам миграционного законодательства;
 - ✓ по другим вопросам, не относящимся к узкоспециализированным областям права.

3. Услуга ЛК не предоставляется по следующим направлениям:

- 3.1** если информация по вопросу в СПС КонсультантПлюс отсутствует, либо законодательно не урегулирована;
- 3.2** если Клиент использует услугу ЛК для своей консалтинговой деятельности;
- 3.3** если есть основания полагать, что услуга ЛК используется в интересах третьих лиц;
- 3.4** если тематика запроса выходит за рамки возможностей услуги ЛК и носит консалтинговый характер;
если запрос представляет собой / если под вопросом подразумевается:
- 3.5** финансовый и налоговый анализ хозяйственных операций, а также оценка каких-либо рисков;

- 3.6** помощь с выбором ОКОФ и амортизационной группы по основным средствам в деятельности юридического лица (индивидуального предпринимателя), если данная информация не содержится в СПС КонсультантПлюс;
- 3.7** правовая поддержка при налоговых и прочих проверках;
- 3.8** оценка перспектив в судебных спорах;
- 3.9** представительство в суде и государственных органах;
- 3.10** экспертиза (в том числе правовая) документов и договоров, разработка проектов договоров и иных документов;
- 3.11** прогноз будущих изменений законодательства (например, какие последствия будут иметь место при вступлении в силу того или иного законопроекта);
- 3.12** прогноз позиции любых контролирующих органов и органов судебной власти в случае разбирательства;
- 3.13** передача запроса Клиента в государственные органы;
- 3.14** предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств (за исключением размещенных в СПС КонсультантПлюс);
- 3.15** предоставление индивидуально-правовых актов, документов, содержащих конфиденциальную информацию, документов с грифом «для служебного пользования», «секретно» или «для внутреннего пользования»;
- 3.16** предоставление авторских документов, не включенных в СПС КонсультантПлюс;
- 3.17** поиск документов, не включенных в СПС КонсультантПлюс;
- а также по вопросам:*
- 3.18** требующим выработки оптимального варианта решения, по конкретной практической ситуации;
- 3.19** связанным с открытием производства, организацией бизнеса;
- 3.20** требующим проведения расчетов на основании числовых данных Клиента (налоговая база, сумма налогов к уплате, проводки, расчет отпускных, дней, в т.ч. для предъявления требований и т.п.);
- 3.21** связанным с работой, оценкой, расчетами в различных программах, кроме СПС КонсультантПлюс;
- 3.22** технического характера, в т.ч. связанные с основными характеристиками материалов, техники, приборов, оборудования и т.д., если информация по ним отсутствует в СПС КонсультантПлюс.

4. Порядок предоставления Услуги ЛК

4.1. Вопросы могут быть направлены одним из следующих способов:

- с помощью кнопки «Задать вопрос» из оболочки СПС КонсультантПлюс:
 - ✓ во вкладке «Написать эксперту» (вопрос поступает на электронную почту ЛК);
 - ✓ во вкладке «Онлайн- диалог» (диалог эксперта ЛК и Клиента происходит в режиме реального времени);
- заполнить специальный бланк-анкету при посещении семинара-тренинга;
- в письменном виде передать через своего менеджера

4.2. При обращении Клиента на Линию консультаций в запросе, предоставляемом в письменном виде, необходимо указать следующую информацию:

- наименование организации;
- ФИО и должность контактного лица;
- телефон для связи;
- адрес электронной почты;
- суть вопроса в соответствии с тематикой, предусмотренной п.2 настоящего Регламента.

- ✓ при запросе документа - сообщить всю известную информацию о документе: вид, принявший орган, номер, дату, название, тематику, ключевые слова, встречающиеся в тексте;
- ✓ при запросе подборки документов - подробно описать ситуацию и указать, какие документы необходимо включить в подборку (нормативные документы, разъяснения и консультации, судебные решения и т.п.);
- ✓ при вопросе по конкретной ситуации - подробно описать суть.

4.3. Услуга ЛК может предоставляться как в устной, так и письменной форме, по указанным Клиентом контактам. Для уточнения информации эксперты Линии консультаций могут связаться с Клиентом посредством телефонной связи или электронной почты.

4.4. Письменный ответ эксперта Линии консультаций состоит из подборки необходимых документов и аннотации. Аннотация является кратким пояснением к подборке, помогает лучше понять суть ответа и сориентироваться в подборке документов. Если ситуация не урегулирована законодательно и по ней есть несколько позиций, эксперт включает в ответ все имеющиеся точки зрения.

5. Сроки подготовки документов и предоставления ответов экспертов «Линии консультаций»

5.1. Сроки подготовки ответов:

Ответы на большинство вопросов предоставляются оперативно, в течение нескольких часов. Работа по подготовке ответа начинается после ответа на предыдущий вопрос. О необходимости большего времени для подготовки ответа, Клиент уведомляется дополнительно.

5.2. Сроки предоставления документов:

Запрос	Срок подготовки ответа
Помощь в поиске документов в информационных банках СПС КонсультантПлюс, установленных у Клиента	В момент обращения Клиента
Поиск документов в информационных банках СПС КонсультантПлюс, отсутствующих в комплекте Клиента	Максимальный срок до 3-х рабочих дней
Заказ документов в архивах Разработчика (г. Москва)	Максимальный срок до 3-х месяцев. О результатах поиска специалист ЛК сообщает Клиенту в день поступления запроса, а также в день промежуточного либо окончательного ответа.
Заказ документов регионального законодательства, отсутствующего в СПС КонсультантПлюс (Челябинская область)	От 1-го рабочего дня, в зависимости от сложности запроса. О результатах поиска специалист ЛК сообщает Клиенту в день поступления запроса, а также в день промежуточного либо окончательного ответа.
Подборка документов и консультаций из СПС КонсультантПлюс по определенной тематике или конкретному вопросу	Максимальный срок до 3-х рабочих дней. В зависимости от сложности вопроса, по согласованию с Клиентом, срок может быть продлён.
Подготовка ответа по конкретному финансово-хозяйственному или правовому вопросу, вопросу определенной тематики, требующему специальных знаний и анализа	Максимальный срок до 3-х рабочих дней. В зависимости от сложности вопроса, по согласованию с Клиентом, срок может быть продлён.

5.3. При запросе труднодоступных документов эксперты Линии консультаций предпринимают все возможные меры по поиску информации, но не могут гарантировать Заказчику ни сроков, ни положительного результата поиска. К труднодоступным документам относятся:

- документы конкретных крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.);

- документы действующих и уже не существующих ведомств, органов власти, которые априори не должны размещаться в открытых источниках (документы закрытого типа, внутренние, имеющие различные грифы и т.п.);

- документы, которые изначально не были размещены в СПС КонсультантПлюс.

5.4. Если запрос на поиск документа или вопрос по определённой тематике поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.

6. Режим работы Линии консультаций

Понедельник-четверг с 8.30 до 17.45, пятница с 8.30 до 16.30.

7. Порядок рассмотрения отзывов

Клиент вправе направить обратную связь в любой удобной для него форме в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Услуги ЛК.

Оставляя отзыв, Клиент даёт свое согласие на его публикацию (в том числе и указание своих контактных данных - ФИО и название организации). Отзывы могут быть опубликованы на сайте после проверки модератором сайта.

Линия консультаций обязательно рассмотрит все поступившие отзывы и предложения.

Мнение Клиентов – не только важный стимул для роста и развития нашей компании, но и необходимый фактор постоянного совершенствования оказываемых услуг экспертами Линии консультаций и знакомства с сервисом.