

РЕГЛАМЕНТ «ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

Услуга «Линии Консультаций» (далее «Услуга ЛК») включает в себя подбор, анализ и представление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу Клиента на основе полученной от него информации.

2. НА ЛК ПРИНИМАЮТСЯ ЗАПРОСЫ НА:

Заказ нормативно-правовых актов:

- официальных документов федеральных органов власти;
- официальных документов органов государственной власти и местного самоуправления соответствующего субъекта РФ;
- судебных актов, форм документов, разъяснений министерств и ведомств.

Иные заказы:

- вопросы, связанные с порядком работы и со свойствами СПС «КонсультантПлюс»;
- вопросы о статусе документов федерального или регионального законодательства, судебных актов, вошедших в СПС «КонсультантПлюс»;
- вопросы, связанные с бухгалтером и налогообложением, трудовым законодательством и иными разделами права, в рамках консультационного материала, содержащегося в СПС «КонсультантПлюс»;
- тематические подборки нормативно-правовых документов, судебной практики и консультаций из СПС «КонсультантПлюс».

3. НЕ ПРИНИМАЮТСЯ К РАССМОТРЕНИЮ НА ЛК:

- Юридические, бухгалтерские, кадровые и иные вопросы, требующие выработки решения по конкретной ситуации. Эти запросы передаются в КЦ (Координационный Центр КонсультантПлюс в г. Москва).
- Запросы, связанные с бюджетным учетом; внешне-экономической деятельностью; таможенным законодательством; миграционным учетом; предоставлением консультаций по вопросам, связанным с алгоритмом проведения закупок; с международным законодательством.
- Вопросы, требующие написания проводок по конкретной ситуации, расчета налоговой базы, заполнения декларации, анализа первичных документов Клиента и т. п.
- Вопросы, где требуется оценить риски, смоделировать и проанализировать хозяйственную ситуацию: содержащие слова «как мне лучше поступить?», «какой вариант выбрать?», «как снизить налоговые риски?», «как избежать проблем?» и т. п.
- Если вопрос законодательно не урегулирован, услуга не может быть оказана.
- «ЛК» не осуществляет экспертизу и обработку договоров и иных документов; передачу вопроса клиента в государственные органы; прогноз позиции контролирующих органов или судебной власти в случае разбирательства; оценку перспектив в судебных спорах; комментирование действующего законодательства, позиций органов власти, прогнозирование изменений

законодательства (например, в связи с изменением или признания недействительным какого либо нормативного акта).

4. СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ УСЛУГИ:

- Информация по заказанному Вами документу предоставляется в течение **1 рабочего дня**; поиск ситуации в СПС «КонсультантПлюс» или формирование подборки документов - в течение **1 рабочего дня**. *В отдельных случаях, по согласованию с клиентом, сроки могут быть увеличены, если подготовка ответа связана с дополнительными сложностями и требует существенно большего времени.*
- Поиск документа в архивах Координационного центра сети **от 1 до 11 рабочих дней**; поиск документа в архивах ведомств продолжается **до 3 месяцев**. *О каждом этапе поиска Вы будете проинформированы.*
- Очередность подготовки ответов — по мере поступления вопросов.
- Если вопрос поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.

5. ФОРМАТ ОТВЕТА:

Результат оказанной услуги ЛК оформляется в письменном виде. К разъяснению по вопросу прилагается подборка материалов из системы КонсультантПлюс.

Ответ направляется на указанный e-mail. Клиенту делается звонок о выполнении услуги.

6. РЕЖИМ РАБОТЫ И КОНТАКТЫ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ:

Линия консультаций работает с 8.30 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

На ЛК можно обратиться:

- через оболочку в системе по кнопке «Задать вопрос эксперту»;
- по электронной почте: gl@conplus13.ru;
- по телефону: +7(8342) 36-11-44;
- заполнив заявку на сайте РИЦ;
- через персонального менеджера по информационному обеспечению.

Для подготовки ответа необходимо указать:

- название организации, форму собственности, вид деятельности, систему налогообложения;
- ФИО сотрудника, задающего вопрос, его должность и контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- максимально полно изложить ситуацию, чётко сформулировать вопрос.

Заявки на «Линию Консультаций» желательно присылать в письменном виде, это ускорит время подготовки ответа.