Линия консультаций

Региональный информационный центр сети КонсультантПлюс оказывает своим сопровождаемым Клиентам консультации по налогообложению, бухгалтерскому учету, трудовому и хозяйственному праву.

Регламент Линии консультаций в г. Саратове

1. **Общие положения**
   - 1.1. Услуга «Линия консультаций» (далее - ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление нормативных документов и консультационных материалов с использованием СПС КонсультантПлюс по вопросу Клиента только на основе полученной от него информации.
   - 1.2. Услуга ЛК носит справочный характер, окончательные решения на основе полученной правовой информации принимаются Клиентами самостоятельно.
   - 1.3. Услуга ЛК предоставляется пользователям, получающим на текущий момент времени услуги по адаптации и сопровождению систем КонсультантПлюс согласно действующему договору с Региональным информационным центром сети КонсультантПлюс.
   - 1.4. Режим работы ЛК с 9:00 до 18:00 часов по местному времени по рабочим дням с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней.

2. **Как задать вопрос на ЛК**
   - 2.1. По электронной почте document@consplus.ru.
   - 2.2. Из оболочки СПС КонсультантПлюс через сервисную кнопку «Задать вопрос».
   - 2.3. Через сайт компании «Принцип» по адресу http://consplus.ru.
   - 2.4. По контактному телефону +7 (8452) 45-95-65.
   - 2.5. Через специалиста по сопровождению или персонального менеджера.

3. **На какие вопросы отвечаем**
   - 3.1. Эксперты ЛК отвечают на вопросы, связанные с бухучетом и налогообложением, трудовым законодательством, иными разделами права - в рамках консультационного материала, содержащегося в СПС КонсультантПлюс.
   - 3.2. Сотрудники ЛК готовят по конкретным запросам тематические подборки нормативных документов, судебной практики и консультаций из СПС КонсультантПлюс.
   - 3.3. ЛК принимает запросы на поиск документов по реквизитам.

4. **Как оформить вопрос на ЛК**
   - 4.1. При любом виде обращения на ЛК необходимо указать
     - 4.1.1. Название организации, в которой Вы работаете;
     - 4.1.2. Ваши ФИО;
     - 4.1.3. Должность;
     - 4.1.4. Контактный телефон (для возможного уточнения вопроса);
     - 4.1.5. Адрес электронной почты.
   - 4.2. По просьбе специалиста ЛК будьте готовы предоставить свой запрос в письменном виде.
   - 4.3. И главное: точно и подробно опишите проблему, по которой возник вопрос.

5. **Как мы даем ответ**
   - 5.1. Специалист ЛК оформляет ответ в письменном виде и отправляет его на электронную почту сотрудника, задавшего вопрос.
     - 5.1.1. Ответ не содержит самостоятельно выработанных экспертом решений по заданным вопросам.

5.1.2. Однозначный ответ дается в виде цитаты из действующих нормативно-правовых актов или других материалов СПС КонсультантПлюс и содержит ссылку на источник в системе.

5.1.3. Если однозначного ответа нет, ситуация не урегулирована законодательством или в системе по ней представлено несколько позиций официальных органов, то в ответе Клиенту указывается на основные позиции.

5.1.4. Ответ сопровождается подборкой материалов, размещенных в СПС КонсультантПлюс, которые содержат дополнительную информацию по вопросу.

5.2. Возможен ответ по телефону с последующей отправкой текста консультации на электронную почту сотрудника, задавшего вопрос.

5.3. По вопросам, не требующим детальной проработки, может быть дан устный ответ по телефону.

6. Кто дает ответы

6.1. Поиском и анализом материалов СПС КонсультантПлюс и подготовкой ответа на вопрос Клиента занимаются специалисты и эксперты ЛК РИЦ 358.

7. Срок подготовки и получения ответа

7.1. Подборка документов по теме осуществляется в срок от 1 до 3 рабочих дней.

7.2. Срок подготовки письменного ответа - до 3 рабочих дней.

7.3. Срок подготовки ответа может быть увеличен, если это не первый вопрос Клиента в этот день или это четвертый и более вопросы Клиента в текущем месяце. При этом Клиента уведомляют об увеличении срока.

7.4. Уведомление об отказе направляется Клиенту не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления заявки.

8. Почему в ответе может быть отказано

8.1. Вопрос касается узкоспециальных норм права, в т.ч. отдельных вопросов законодательства о закупках, таможенного или международного законодательства.

8.2. Ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных Клиента, а также на основании документов Клиента.

8.3. Ответ на вопрос требует проведения анализа хозяйственных (налоговых, финансовых) операций, оценки риска, разработки и экспертизы договоров и иных документов.

8.4. Вопрос касается оценки перспектив при судебных спорах, формирования или составления требований, выработки тактики.

8.5. Вопрос связан с необходимостью толкования конкретного нормативно-правового акта (или его частей) в спорной ситуации.

8.6. Вопрос задаётся с целью последующей передачи ответа в государственные контролирующие органы.

8.7. Вопрос имеет личный характер и не касается профессиональной деятельности Клиента.

8.8. Вопрос задан некорректно или предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны.

8.9. Имеется задолженность по оплате услуг по сопровождению СПС КонсультантПлюс.

8.10. Клиент отказывается предоставить свой запрос в письменном виде.

8.11. Консалтинговая или аудиторская фирма транслирует на ЛК вопросы своих Клиентов.