

Регламент
Линия консультаций РИЦ

1. Общие положения

1.1. **Услуга «Линии консультаций» (ЛК)** включает в себя подбор, анализ и предоставление нормативных и консультативных материалов с использованием СПС «КонсультантПлюс» по вопросу клиента на основе полученной от него информации.

1.2. **Услуга ЛК предоставляется:**

- пользователям в рамках действующего договора на сопровождение СПС «КонсультантПлюс»,
- сотрудникам организаций, имеющих договорные отношения на опытную эксплуатацию систем КонсультантПлюс в период обслуживания ОДД.

1.3. **Услуга ЛК** носит справочный характер, окончательные решения на основе полученной правовой информации принимаются клиентами самостоятельно.

1.4. **Количество вопросов от одного клиента - не более 2-х вопросов в месяц.**

1.5. **В услуге может быть отказано, если имеется задолженность по оплате услуг за сопровождение «СПС КонсультантПлюс».**

2. Компетенция услуги ЛК.

2.1. **Линия консультаций** дает ответы на вопросы клиента по **типовым ситуациям** в рамках консультационных материалов, содержащихся в СПС «КонсультантПлюс» в сфере:

- налогообложение;
- бухгалтерский учет;

2.2. **Линия консультаций** не относится к профессиональному консалтингу, так как предоставленная информация не содержит самостоятельно выработанных экспертом решений по заданным вопросам.

3. Порядок предоставления ЛК.

3.1. Прием запросов на «Линию Консультаций» осуществляется с 8.30 до 17.00, в рабочие дни (в пятницу с 8.30 до 16.00)

3.2. Вопрос можно задать следующим образом:

письменно, отправив запрос:

- с использованием кнопки «Задать вопрос эксперту» в СПС «КонсультантПлюс» (при наличии доступа в Интернет);
- на факс (4942) 31-54-26;
- на электронную почту ric265@inform44.ru

3.3. При подаче заявки на **ЛК** клиент должен оставить следующие реквизиты

- Наименование организации;
- ФИО и должность контактного лица;
- Телефон и адрес электронной почты для обратной связи;
- Сформулировать конкретный вопрос в соответствии с тематикой, предусмотренной п.2.1 настоящего Регламента.

4. Формат и содержание ответа эксперта ЛК

4.1. Ответы предоставляются в письменной форме.

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

4.3. Письменный ответ эксперта ЛК состоит из Подборки необходимых документов и Аннотации. Аннотация является кратким пояснением к Подборке и помогает клиенту понять суть ответа и сориентировать клиента в Подборке документов. Все документы, ссылки на которые эксперт дает в своем ответе, обязательно содержатся в приложении к ответу (от 3-5 документов, но не более 7).

5. Сроки исполнения заказов

5.1. Срок подготовки письменного ответа – до 3 рабочих дней (день обращения не включается)

6. В рамках регламента услуги ЛК мы не сможем помочь Вам, если тематика запроса затрагивает:

- 6.1. вопросы, где требуется оценить риски;
- 6.2. вопросы, касающиеся будущих изменений;
- 6.3. анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций;
- 6.4. экспертизу и разработку договоров, иных документов;
- 6.5. правовую поддержку при налоговых и прочих проверках;
- 6.6. оценку перспектив при судебных спорах;
- 6.7. передачу запроса клиента в государственные органы;
- 6.8. составление бухгалтерских проводок, расчет налоговой базы и т.д.
- 6.9. вопросы, связанные с консалтингом (требующие выработки решения для конкретной, сложной ситуации);

- 6.10. вопросы личного характера, которые не касаются профессиональной деятельности клиента;
- 6.11. вопрос задан некорректно, предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны;
- 6.12. поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс.