

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Регионального
информационного центра
Сети КонсультантПлюс
в Амурской области
О.А. Гончарук

«01» октября 2024 г.



РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

1. Общие положения.

1.1. Услуга «Линия консультаций» (далее – Услуга ЛК) включает в себя:

- оказание помощи Клиентам по работе с Системами КонсультантПлюс;
- выполнение заявок на поиск документов, отсутствующих в комплекте Клиента;
- подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу Клиента только на основе полученной от него информации.

1.2. Линия консультаций дает ответы на основные вопросы Клиента по налогообложению, бухучету, трудовому праву, гражданскому праву, административному праву.

1.3. Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего адаптацию и сопровождение адаптированных экземпляров СПС КонсультантПлюс, и носит справочный характер. Окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.

1.4. Клиенту не может быть предоставлена услуга в рамках регламента работы Линии консультаций, если его вопрос затрагивает одно из следующих направлений:

- предоставление документов, содержащих конфиденциальную информацию;
- предоставление юридических, аудиторских и иных подобных консультаций по конкретной ситуации;
- предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств;
- передача запросов Клиентов в государственные органы;
- поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (РЖД, Газпром и т.п.), кроме уже размещенных в КонсультантПлюс;
- заказ авторских документов;
- проведение экспертизы договоров и других документов Клиента;
- оптимизация налогов;
- расписывание для Клиента проводок, расчета налоговой базы, расписывание порядка перехода на какой-либо налоговый режим и т.д.;
- участие и помощь в переговорах с контрагентами;
- ведение споров в суде и оценка перспектив при судебных спорах;
- оценка действий контролирующих и надзорных органов государственной власти;
- другие вопросы повышенной сложности.

2. Порядок обращения на ЛК и получение ответа.

2.1. Обратиться на ЛК можно следующими способами:

- через онлайн-диалог;
- через раздел сайта www.cons28.ru ;
- по электронной почте: linia3@house.tsl.ru ;
- через преподавателя Учебного центра (при проведении обучения или семинара);
- по телефону ЛК: (4162) 22-22-07;
- через специалиста информационного обслуживания.

2.2. Для получения оперативного ответа, а также в целях дальнейшего взаимодействия Клиент в своем обращении сообщает следующие данные:

- наименование организации;
- фамилию, имя, отчество и должность;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты (для получения ответа).

3. Сроки поиска документа и предоставления ответа на обращение Клиентов.

3.1. При обращении через сервис «Онлайн-диалог» Специалист отвечает на вопрос, если:

- ответ содержится в фирменном, авторском материале КонсультантПлюс или нормативном документе;
- ответ является однозначным (т.е. не спорным);
- осуществляется поиск документа по его реквизитам или уточнение статуса документа;
- он содержит запрос на конкретную статью, авторский или фирменный материал КонсультантПлюс.

В случае, если прямого ответа не найдено, вопрос передается на Линию консультаций для дальнейшего поиска информации. Ответ подготавливается специалистом ЛК не позднее 1 рабочего дня за днем получения запроса.

В отдельных случаях, в зависимости от сложности вопроса, срок может быть увеличен.

3.2. При обращении через кнопку «Написать эксперту», по электронной почте, по телефону, через преподавателя Учебного центра, через специалиста информационного обслуживания ответ или подборка материала осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления запроса.

3.3 Поиск документа, отсутствующего в комплекте СПС КонсультантПлюс, осуществляется и направляется Клиенту не позднее 1 рабочего дня.

3.3. Если для поиска документа необходимо обращаться в архивы разработчика Систем, срок ответа может быть увеличен до 10 дней.

3.4. В любом случае Клиент информируется о сроках предоставления ответа.

3.5. Способ предоставления ответа согласовывается с Клиентом.