

«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «Экономик Консультант»
«17» мая 2021г.

РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ НА «ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

- 1. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ «ЛИНИЕЙ КОНСУЛЬТАЦИЙ»**
- 2. СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**
- 3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ НА ЛИНИЮ КОНСУЛЬТАЦИЙ**
- 4. ФОРМАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ**
- 5. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НА ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ**
- 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ «ЛИНИЕЙ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

1. Переключение на службы компании;
2. Поиск документов в СПС КонсультантПлюс по точным реквизитам;
3. Поиск документов, отсутствующих в СПС КонсультантПлюс, на официальных сайтах. Поиск документов по ключевым словам, в случае если неизвестны реквизиты;
4. Предоставление справочной информации, содержащейся в СПС КонсультантПлюс (справка к документу, статус документа и т.п.);
5. Консультирование по работе в системе КонсультантПлюс;
6. Подбор материалов по вопросам бухгалтерской, налоговой, юридической или иной направленности в рамках материалов, размещенных в СПС КонсультантПлюс специалистом Линии консультаций, в том числе в рамках обращений через Онлайн диалог (Далее Подборка материалов);
7. Консультации экспертов по следующим тематикам:
 - Бухгалтерский учет коммерческих организаций
 - Бюджетный учет
 - Налогообложение
 - Гражданское право
 - Корпоративное право
 - Трудовое право
 - Административное право
 - Гос. закупки
8. Правовой консалтинг

Консультации по вопросам, на которые распространяются ограничения по оказанию услуг ЛК в рамках действующего договора на сопровождение СПС КонсультантПлюс, является платной услугой.

2. СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Если запрос поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.
2. В случае, если подборка не может быть подготовлена специалистом, запрос передается для подготовки ответа экспертом.
3. В случае, если запрос выходит за рамки Онлайн-диалога, информация направляется на эл. почту.

- Поиск документов по точным реквизитам в СПС КонсультантПлюс – в течение 1 часа;
- Поиск документов, отсутствующих в СПС КонсультантПлюс, либо без указания реквизитов – в течение 1 рабочего дня (в случае заказа документа непосредственно в ведомствах и/или архивах сроки поиска могут быть увеличены до 3 месяцев);
- Предоставление справочной информации, содержащейся в СПС КонсультантПлюс – от 10 минут до 2 часов;
- Консультирование по работе в системе КонсультантПлюс – непосредственно при обращении;
- Подборка материалов – в течение 1 рабочего дня (в случае если запрос поступил с 16-00 до 18-00, срок может быть увеличен и информация будет направлена в первой половине следующего рабочего дня);
- Подборка в Онлайн-диалоге в течении – 30 минут.
- Консультации экспертов – от 1 до 3 рабочих дней, (в случае если вопрос сложный и требуется привлечение нескольких экспертов, например, юриста и бухгалтера, срок может быть увеличен до 4 рабочих дней);

Сроки оказания услуг в рамках правового консалтинга оговариваются индивидуально. Обработка запроса приостанавливается в случае необходимости получения уточнений до момента получения уточнений. Период с момента запроса уточнений до их получения исключается из срока предоставления ответа на запрос.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ НА ЛИНИЮ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Обратиться на Линию консультаций можно с понедельника по пятницу 9.00 - 17.00 через следующие каналы:

- электронный адрес Линии консультаций: lk@e-cons.ru
- телефон Линии консультаций тел.: 8(800)250-7890
- кнопка «Задать вопрос эксперту» в системе КонсультантПлюс,
- онлайн-диалог в системе КонсультантПлюс,

Требование к обращению:

- ФИО, название организации.
- телефон,
- указать адрес электронной почты.

4. ФОРМАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ

Ответы специалистов, (пример Приложение 1) и экспертов Линии консультаций (пример Приложение 2) могут предоставляться как письменно на эл. Почту, указанную клиентом при обращении, так и устно по указанному клиентом номеру телефона.

В рамках услуг предоставления документа, документ либо информация по поиску документа направляется на эл. почту, указанную клиентом при обращении.

Справочная информация предоставляется устно, например, статус документа, либо письменно на эл. почту.

Подборка материалов клиенту предоставляется на эл. почту, либо в Онлайн-диалоге.

Проборка документов специалистом Линии консультаций представляет собой цитаты из документов (статей) с активной ссылкой на их расположение в СПС КонсультантПлюс.

Ответ эксперта может быть предоставлен как устно, так и письменно.

Устный ответ озвучивается экспертом по телефону и подкрепляется Подборкой материалов из системы КонсультантПлюс.

Письменный ответ эксперта предоставляется в формате:

- Вопрос клиента – запрос в изложении клиента.
- Правовой запрос – перевод запроса клиента на правовой язык.
- Краткий ответ – вывод эксперта на основании материалов системы КонсультантПлюс.
- Обоснование – развернутый ответ.
- Подборка из системы – активные ссылки на материалы системы КонсультантПлюс.

- Дополнительно по письменным ответам экспертов Линии консультаций:
- Письменный ответ эксперта может содержать однозначный ответ, но это не мнение эксперта, а ответ, найденный в системе, и дан в виде близкого изложения текста со ссылкой на источник в системе.

- Если однозначного ответа нет, ситуация не урегулирована законодательством и в системе по ней представлено несколько позиций официальных органов, то в ответе клиенту указываются все существующие позиции.

- В случае наличия нескольких позиций, эксперт в устном диалоге может высказать свое мнение относительно данных позиций.

5. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НА ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Услуги (кроме Правового консалтинга) предоставляются бесплатно только в рамках действующего договора на сопровождение СПС КонсультантПлюс. В остальных случаях предоставляются посредством услуги Правовой консалтинг.

Подписчикам журнала «Главная книга» и клиентам при наличии задолженности более двух месяцев по договору на сопровождение СПС КонсультантПлюс услуги Подборка материалов и Консультация эксперта предоставляются в рамках услуги Правовой консалтинг, т.е. на платной основе.

Вопросы, по которым не предоставляются услуги Подборка материалов и Консультация эксперта, могут быть предоставлены в рамках услуги Правовой консалтинг т.е. на платной основе:

- Вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант, (часто такие вопросы начинаются со слов):
- как мне лучше поступить;
- какой вариант выбрать;
- как снизить налоговые риски;
- как избежать проблем...
- рассчитать или назвать конкретные цифры и даты;
- Вопросы, затрагивающие большие деньги.
- Вопросы, при ответе на которые необходима особая квалификация экспертов (например, МСФО, ВЭД, миграционное законодательство, банковская деятельность).
- В рамках услуг не проводится экспертиза договоров и других документов клиента.
- Эксперты не участвуют в переговорах с контрагентами и госорганами, не берутся за ведение споров в суде.
- Эксперты не дают консультаций по Уголовному кодексу.
- Вопросы, требующие индивидуальных расчетов.
- Эксперты не составляют и не изучают документы за клиентов.
- Эксперты и специалисты не консультируют по другим программам, например, 1С.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Подборки материалов и Консультации экспертов Линии консультаций носит справочный характер и представляет собой выводы, сделанные на основе материалов, содержащихся в системе КонсультантПлюс.

Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

Ответственность за дальнейшее использование клиентом подготовленного ответа компания ООО «Экономик Консультант» не несет.