

РЕГЛАМЕНТ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1. Услуга «Линия консультаций» (далее "услуга ЛК") включает в себя подбор и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу Клиента на основе полученной от него информации.

1.2. Услуга ЛК предоставляется бесплатно только в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.

2. НА ЛК ПРИНИМАЮТСЯ:

- Вопросы, ответы на которые содержатся в материалах СПС КонсультантПлюс.
- Простые вопросы, то есть не требующие на поиск ответа более 2 часов.
- Вопросы следующей ТЕМАТИКИ:
 - налогообложение;
 - бухгалтерский учет;
 - трудовое законодательство (ТК РФ, разъяснения федеральных органов власти).

3. НА ЛК НЕ ПРИНИМАЮТСЯ:

3.1. Юридические, бухгалтерские, кадровые и иные вопросы, требующие выработки решения по конкретной ситуации. Эти запросы передаются для подготовки ответа в проекты «Аудиторская консультация», «Юридическая консультация», в КЦ (Координационный Центр КонсультантПлюс, г. Москва).

3.2. Связанные с бюджетным учетом, гражданско-правовыми отношениями, ВЭД, таможенным законодательством, миграционным учетом, госзакупками, международным правом, нормативным регулированием субъектов РФ и т.д.

3.3. Вопросы, требующие написания проводок по конкретной ситуации, расчета налоговой базы, заполнения декларации, анализа первичных документов Клиента и т.п.

3.4. 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.

3.5. Вопросы личного характера.

3.6. Если вопрос законодательно не урегулирован, услуга не может быть оказана.

3.7. «Линия консультаций» не осуществляет экспертизу и разработку договоров, иных документов; передачу вопроса клиента в государственные органы; прогноз позиций контролирующих органов или судебной власти в случае разбирательства, оценку перспектив при 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 ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ:

4.1. Сроки предоставления услуги - не более 2 рабочих дней, включая день получения запроса.

4.2. При нестандартной ситуации, требующей индивидуальной консультации, а также в случае отсутствия в системе «КонсультантПлюс» подходящего ответа, вопрос будет направлен в КЦ (г. Москва) или в проекты «Аудиторская консультация», «Юридическая консультация» с другими сроками исполнения.

4.3. Очередность подготовки ответов — по мере поступления вопросов.

4.4. 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 :

5.1. Письменный ответ эксперта ЛК содержит разъяснения и подборку использованных для подготовки ответа материалов из КонсультантПлюс.

5.2. Ответ направляется по электронной почте или через сервисного инженера.

6. РЕЖИМ РАБОТЫ И КОНТАКТЫ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ:

6.1. Линия консультаций работает с 8.30 до 17:00, кроме выходных и праздничных дней.

6.2. На «Линию консультаций» можно обратиться:

- через специальную кнопку «Задать вопрос» в системе КонсультантПлюс;
- по электронной почте на zakaz@conplus.su;
- через сайт <http://www.conplus.su> ;
- через сервисного инженера КонсультантПлюс;
- по телефону 51-53-53.

6.3. Для подготовки ответа Вам 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, четко сформулировать вопрос.

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