

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ

1. Описание услуги ЛК. Общие положения

- 1.1. Услуга «Линия консультаций» (далее Услуга ЛК) включает в себя 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. Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего услуги по адаптации и сопровождению СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

2. Время работы ЛК, приема вопросов

- 2.1 Режим работы ЛК с 9.00 до 17.00 по рабочим дням с пн по пт, кроме выходных и праздничных дней.
- 2.2 Прием вопросов осуществляется:
 - через сервис «Задать вопрос Эксперту»;
 - через сервис «Онлайн-диалог (ЧАТ)»;
 - по эл.почте – hotline@consvlg.ru;
 - по телефону 43-27-28 (в исключительных случаях, когда отсутствуют другие средства связи).

3. Темы и вопросы, по которым готовится ответ на ЛК

- 3.1. Помощь в поиске документа в установленной системе КонсультантПлюс.
- 3.2. Поиск и заказ нормативно-правовых документов, отсутствующих в комплекте у клиента и размещенных в эталонной версии СПС КонсультантПлюс.
- 3.3. Подборка документов по определенной тематике или ситуации.
- 3.4. Информация по статусу документов.
- 3.5. Консультация по вопросам, возникшим в конкретной финансово-хозяйственной ситуации по следующим отраслям:
 - бухгалтерский учет и отчетность в РФ (коммерческий план счетов);
 - налоговое законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
 - гражданское законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
 - корпоративное законодательство РФ;
 - земельное законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
 - административное законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
 - трудовое законодательство РФ;
 - законодательство о закупках;
 - процессуальные вопросы в судах (общие вопросы), связанные с предпринимательской деятельностью в России;
 - исполнительное производство (общие вопросы) по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России.

4. Темы и вопросы, на которые ответ НЕ предоставляется

- 4.1. Оптимизация налогов.
- 4.2. Вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант.
- 4.3. Отслеживание изменений, вступления в силу, опубликования каких-либо нормативных и/или ненормативных актов, а также иных документов и материалов, содержащихся в СПС КонсультантПлюс.
- 4.4. Вопросы по тематикам, требующим особой квалификации: вопросы, касающиеся банковского, валютного, таможенного, уголовного (включая уголовно-исполнительное и уголовно-процессуальное), пенсионного права, права в области авиации, водо- и недропользования, природоохранного, градостроительного права, бюджетного законодательства, законодательстве в сфере регулирования оборота табака и алкоголя, гособоронзаказа, бухгалтерские вопросы, смежные с гражданским законодательством или международным правом.
- 4.5. Разработка, изучение, экспертиза (анализ), проверка правильности заполнения, редакция (внесение изменений), заполнение договоров и иных документов (в том числе проектов), включая выдержки из них.
- 4.6. Анализ (финансовый, налоговый, правовой) хозяйственных операций, а также иных взаимоотношений с контрагентами и/или государственными органами, оценка любых рисков.
- 4.7. Предоставление каких-либо конкретных расчетов (сроков, периодов и т.п. с указанием цифр и дат) либо их проверка.

- 4.8. Участие, помощь в переговорах с контрагентами, госорганами и т.п.
- 4.9. Прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства.
- 4.10. Оценка перспектив, рисков, последствий, формирование / подтверждение / проверка позиции в судебных спорах и иных спорах с государственными органами и/или контрагентами; оценка либо квалификация решений, действий, поступков должностных лиц государственных органов и судов всех инстанций.
- 4.11. Ведение споров в суде.
- 4.12. Правовая поддержка при налоговых и прочих проверках.
- 4.13. Предоставление юридических, аудиторских и иных подобных консультаций по конкретной ситуации.
- 4.14. Предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств.
- 4.15. Передача запросов в государственные органы.
- 4.16. Поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс.
- 4.17. Вопросы по определению амортизационной группы, ОКТМО, ОКВЭД, КБК, ТН ВЭД, РНПТ и др.
- 4.18. Отражение операций, заполнение и подготовка отчетности в системе 1С и других бухгалтерских продуктах.
- 4.19. Консультации по заполнению деклараций и отчетности на основе цифровых показателей, предоставленных клиентом.
- 4.20. Заказ авторских документов.

5. Описание формата ответа

- 5.1. Ответ состоит из Подборки материалов из системы КонсультантПлюс и Аннотации к ней:
- 5.2. Подборка – это основной элемент ответа. Документы, входящие в нее, содержат ответ на вопрос и его обоснование.
- 5.3. Аннотация – приводится цитата с ответом на вопрос, а также пояснение к подборке, помогающее клиенту понять суть ответа и сориентировать его в Подборке документов.

6. Сроки ответа

- 6.1. Максимальный срок ответа на обычный вопрос – 2 дня.
- 6.2. Срок ответа может увеличиться для сложных вопросов (регулируется несколькими НПА,).
- 6.3. Если эксперту ЛК для подготовки ответа требуется больше времени, он уведомляет об этом клиента с указанием необходимого срока.
- 6.4. Срок подготовки ответа может быть увеличен, если это не первый вопрос клиента в этот день.
- 6.5. При одновременном поступлении нескольких вопросов подготовка ответов на вопросы производится последовательно.

7. В каких ситуациях в ответе может быть отказано

- 7.1. Вопрос касается узкоспециальных норм права.
- 7.2. Требуется подготовка аналитических материалов по общим, объемным вопросам.
- 7.3. Ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных клиента.
- 7.4. Вопрос задан некорректно, предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны.
- 7.5. Вопрос личного характера и/или не касается профессиональной деятельности клиента.
- 7.6. В случае выявления трансляции ответов ЛК в интересах третьих лиц.