



УТВЕРЖДЕНО

Руководитель Регионального Информационного Центра
сети КонсультантПлюс № 337 г. Набережные Челны

_____ Шипоров В.Н.

Регламент оказания услуги «Линия консультаций»

1. Общие положения

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.

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

При ответе на вопрос эксперт Компании выражает свое личное профессиональное мнение, которое может не совпадать с позицией государственных органов и мнением других специалистов.

2. Порядок предоставления услуги.

В рамках ЛК к рассмотрению принимаются вопросы по следующим тематикам:

- налогообложение;
- бухгалтерский учет и отчетность;
- трудовое право;
- гражданско-правовые отношения;
- государственный и муниципальный заказ, госзакупки.

ЛК не предоставляет услуги профессионального консалтинга.

В рамках ЛК не предусмотрены следующие услуги:

- анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций;
- экспертиза (в т.ч. правовая) и разработка договоров и других документов;
- оценка перспектив при судебных спорах;
- ответы на вопросы, связанные с внешнеэкономической деятельности и валютными операциями;
- ответы на вопросы по международному праву;
- предоставление документов, содержащих конфиденциальную информацию;
- предоставление юридических, аудиторских и иных консультаций;
- представительство в суде и государственных органах;
- предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств;
- передача запросов заказчиков в государственные органы;
- поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс.



Данный Регламент предусматривает использование ЛК не более 2 (двух) раз в месяц. Подготовка третьего и последующих ответов осуществляется на специальных условиях.

3. Срок предоставления ответа – от 1 до 5 рабочих дней (в зависимости от сложности вопроса)

В случае, отнесения вопроса к категории повышенной сложности, подготовка ответа может потребовать существенно большего времени, чем это определено настоящим Регламентом.

При одновременном поступлении нескольких вопросов от одного клиента подготовка ответов на вопросы производится последовательно.

4. В ответе может быть отказано, если:

- вопрос касается узкоспециальных норм права;
- ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных Клиента;
- имеется задолженность по оплате услуг по сопровождению СПС КонсультантПлюс;
- вопрос задан некорректно, предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны;
- вопрос личного характера и не касается профессиональной деятельности компании;
- другие вопросы повышенной сложности, требующие существенно большего времени на подготовку ответа;

5. Порядок передачи вопроса и получения ответа

Вопрос можно передать в ООО «КонсультантПлюс Эльком» из оболочки СПС КонсультантПлюс через сервисную кнопку «Задать вопрос эксперту». При обращении с вопросом заказчик обязан указать (заполнить форму):

- Наименование организации;
- ФИО контактного лица;
- Телефон для связи и адрес электронной почты;
- Сформулировать вопрос в соответствии с тематикой, предусмотренной настоящим Регламентом.

При необходимости уточнений, в рамках заданного вопроса, специалист ЛК может связаться с заказчиком по телефону.

ООО «КонсультантПлюс Эльком» сохраняет за собой право изменять положения настоящего регламента.

Вопросы, касающиеся качества полученного Вами ответа, Вы можете направить в адрес Руководителя Службы «Горячая Линия» Шайхутдиновой Лейсан по телефону: (8552) 35-81-81, либо на электронный адрес veda@zakony.ru

Нам очень важно Ваше мнение для развития и улучшения качества работы ЛК!
