

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

Горячая Линия «Респект» оказывает правовую поддержку всем пользователям оплаченной сопровождаемой системы КонсультантПлюс. Ответы на обращения даются на **основе СПС КонсультантПлюс.**

1. СОСТАВ ВОПРОСОВ

Услуги, оказываемые специалистами Горячей Линии:

1. Помощь в работе с системой КонсультантПлюс.
2. Поиск и заказ документов, находящихся в максимальном комплекте КонсультантПлюс.¹
3. Образцы заполнения и формы документов.
4. Обзорная подборка по актуальным темам.
5. Готовые решения, авторские материалы и консультации по типовым ситуациям.
6. Передача в другие подразделения вопросов по работоспособности систем и взаимодействию с поставщиком СПС КонсультантПлюс.

Тематика консультаций:

- ✓ финансовые и кадровые консультации для КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ
- ✓ финансовые и кадровые консультации для БЮДЖЕТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
- ✓ консультации по вопросам государственных закупок, торгов, электронных аукционов
- ✓ юридические консультации

2. КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ

Количество обращений от сопровождаемых Клиентов СПС КонсультантПлюс нашей компании – НЕОГРАНИЧЕНО.

Сотрудникам, находящимся в отпуске по беременности и родам, по уходу за ребенком, услуга доступна при предоставлении письменного разрешения руководства компании, с которой у сотрудника заключен трудовой договор. Разрешение оформляется на фирменном бланке компании за личной подписью руководителя.

Мы оставляем за собой право ограничить количество консультаций, предоставляемых пользователям, при наличии задолженности за оказанные услуги перед нашей организацией.

3. КАК ОБРАТИТЬСЯ

Наиболее предпочтительные каналы связи, сокращающие срок предоставления ответа:

1. В программе КонсультантПлюс – Задать вопрос – Онлайн-диалог (Чат)

Дополнительные каналы связи (необходимо указать номер договора и ИНН вашей организации):

2. Оставить заявку на нашем сайте <https://cons.ru/support/hotline> (кнопка Линия Консультаций)
3. Написать электронное письмо на адрес lk@cons.ru
4. В случае крайней необходимости - по телефону 8 (861) 992-88-88

Наши специалисты, изучат вопрос, подготовят ответ, отправят его на указанный пользователем адрес. При необходимости уточнений - свяжутся с ним по телефону.

График работы специалистов Горячей Линии: пн – пт с 9 до 18 часов.

¹ В заказе документа может быть отказано при отсутствии договоров на предоставление документов с органом власти утвердившим документ.

4. СРОКИ ОТВЕТОВ

1. На простые вопросы в чате – 15 минут.
2. Поиск документов в СПС КонсультантПлюс по известным реквизитам – 1 час.
3. Поиск документов, отсутствующих в системе, может составить от 1 рабочего дня до 3 месяцев.
4. Ответы из СПС КонсультантПлюс - до 8 рабочих часов.

Если после отправки первоначального ответа экспертом были получены уточнения к вопросу (ответу), отсчет срока начинается заново.

Ответ специалиста Горячей Линии основан на материалах, включенных в справочную правовую систему КонсультантПлюс. Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

5. ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ ОТВЕТА

Наши специалисты ждут вашей оценки и отзыва на полученный ответ <https://cons.ru/support/feedbacks>

Если остались вопросы, к оценке можно добавить комментарий, написать уточнение. Наиболее удобный способ передачи обратной связи - ответить на письмо специалиста прямо из Вашего почтового ящика. Получив Ваше письмо с оценкой его работы, специалист поймет, нужны ли комментарии к высланному ответу и непременно свяжется с Вами, если нужны дополнительные разъяснения.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАПРОСУ

1. Запрос должен содержать полное ФИО и вашу должность.
2. Запрос должен содержать конкретный вопрос.
3. Запрос не должен содержать более 2 вопросительных частей.
4. Запрос должен быть в рамках законодательства РФ.
5. Запрос не должен основываться на анализе документов запрашиваемого.
6. Запрос не должен быть основан на специальной норме права, требующей дополнительных глубоких знаний в смежной отрасли.
7. Запрос не должен содержать требование в осуществлении расчета и непосредственного составления документов.

7. КОГДА СПЕЦИАЛИСТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ВЫНУЖДЕНЫ ОТКАЗАТЬ В ОТВЕТЕ

Если ваш вопрос не попадает под перечень вопросов, указанных в Разделе 1, ваше обращение передается эксперту Линии Консультаций. Ответ будет предоставлен в рамках Регламента Линии Консультаций. Рекомендуем ознакомиться с ним, перейдя по ссылке <http://respectrb.ru/reglamentlk>