

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

«ЛИНИЯ ЭКСПЕРТНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

Линия Консультаций «Респект» оказывает правовую поддержку всем пользователям оплаченной сопровождаемой системы КонсультантПлюс. Для подготовки ответа на ваш вопрос требуются **дополнительное время, дополнительные источники и высокая квалификация экспертов.**

1. СОСТАВ ВОПРОСОВ

Сотрудники направления ответят, если Вам нужна:

1. Персональная письменная консультация экспертов на вопросы, на которые нет прямого ответа в системе КонсультантПлюс, и они требуют дополнительного времени для подготовки с учётом практического опыта экспертов;
2. Подборка документов, консультаций и судебной практики с учетом Вашей хозяйственной ситуации.

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

Каждая организация, сопровождающая в нашей компании СПС КонсультантПлюс, имеет возможность задать **3 вопроса в месяц – БЕСПЛАТНО** с ведома ответственного лица вашей компании.

Если в вашей организации больше вопросов, чем предполагает лимит, просим обратиться к специалисту по сопровождению.

3. КАК ОБРАТИТЬСЯ

Наиболее предпочтительные каналы связи, сокращающие срок предоставления ответа:

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

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

3. Оставить заявку на нашем сайте <https://cons.ru/support/hotline> (кнопка Линия Консультаций)
4. Написать электронное письмо на адрес lk@cons.ru

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

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

4. СРОКИ ОТВЕТОВ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ХАРАКТЕРА

Сроки ответов могут варьироваться от 1 до 3 рабочих дней (без учёта выходных).

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

Ответ эксперта Линии Консультаций основан на изученных материалах с учётом личного практического опыта экспертов. 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, подробно описывающий все нюансы ситуации.
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 ВЫНУЖДЕНЫ ОТКАЗАТЬ В ОТВЕТЕ

Услуга не может быть предоставлена в рамках регламента ЛК, если вопрос затрагивает одно из следующих направлений:

- Анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций;
- Экспертизу (в том числе правовую) документов;
- Разработку проектов договоров и иных документов;
- Выбор конкретного или оптимального варианта (например: определить ОКОФ, ОКПД, амортизационную группу, ОКЗ, подобрать профессиональный стандарт под вид деятельности или должность и др.);
- Правовую поддержку при налоговых и прочих проверках;
- Оценку перспектив при судебных спорах;
- Оценку рисков;
- Оптимизацию налогообложения;
- Консультации по открытию производства, организации бизнеса;
- Ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных клиента;
- Составление бухгалтерских проводок по ситуации;
- Узкоспециализированные нормы права;
- Прогноз позиций контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства;
- Документы имеют гриф «для служебного пользования» или «для внутреннего пользования»;

- Когда необходимо обратиться за ответом на ваш вопрос в органы государственной власти

Ответы на вопросы, свыше указанного лимита Раздела 2 или попадающие в Раздел 7, предоставляются по расценкам согласно прайсу платных услуг. Вопросы по телефонам:

+7(347)286-52-82, **8-962-534-06-05**.