

РЕГЛАМЕНТ Линии консультации СПС КонсультантПлюс

Порядок взаимодействия с клиентами при оказании услуг (ред. от 10.01.2025)

Услуга "**Линия консультаций**" (далее - ЛК) включает в себя:

- поиск документов, подбор, анализ и предоставление информации, нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс,
- консультирование Пользователей по вопросам права, бухучета, налогообложения и кадровой тематике в виде ответа или подборки документов из СПС КонсультантПлюс по запросу Пользователя на основе полученной от него информации.

Консультирование включает в себя подбор и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов.

Клиент – организация (ИП), заключившие Договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс.

Пользователь – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Клиентом (работник), являющееся пользователем СПС КонсультантПлюс.

Как задать вопрос (получить консультацию, заказать документ)

1. Из **оболочки СПС КонсультантПлюс** через сервисную кнопку "**Задать вопрос**"
 - **Написать Эксперту.** Ответ предоставляется на указанные в тексте вопроса e-mail и контактный телефон. В ответе указывается специалист, ответивший на вопрос, его контактный телефон, по которому Пользователь может связаться для уточнения ответа.
 - **Онлайн-диалог (чат).** В Чате обрабатываются только **простые предметные вопросы**. Если вопрос не соответствует формату чата (вопрос сложный, неоднозначный, требует большого количества времени для подготовки ответа) он передается на Линию консультации. *Рекомендуем Пользователю не покидать чат несколько минут, т.к. специалист может задать уточняющие вопросы для более точного ответа.*
2. в **Личном кабинете** Клиента **через** сайт www.iak.ru
3. **по электронной почте** gl@iak.ru. В письме следует указать наименование организации, должность, контактный телефон для возможного уточнения вопроса и адрес эл. почты и как можно точнее сформулировать вопрос.
4. **по телефону 228-30-90.** В ответ на вопрос эксперта нужно указать ИНН организации, должность в организации, а также телефон и адрес эл. почты.

Срок поиска документа

1. **Документ есть в СПС КонсультантПлюс:** в течение 1-2 часов, в день запроса;
2. **Документа нет в СПС КонсультантПлюс.** Запрос направляется Разработчику (КЦ):

- если документ есть в КЦ – от 1 до 11 рабочих дней;
- если документа нет в КЦ, необходим запрос в ведомство – до 3-х месяцев.

Не оказываются услуги, связанные с поиском документов:

- содержат конфиденциальную (секретную информацию) – с грифом "ДСП" и пр.
- проектов документов (за исключением законопроектов, находящихся на рассмотрении в Государственной Думе РФ);
- правовых актов иностранных государств (не РФ),
- заказы на поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО "ЕЭС", Газпром и т.д.).

3. **Не направляются запросы клиентов в государственные органы** для получения от них официальных ответов (но в случае необходимости мы можем выслать актуальный почтовый адрес и телефон интересующего ведомства);

Срок подготовки ответа

1. Срок подготовки ответа (консультации или подборки документов) – в течение одного рабочего дня (8 рабочих часов). Но, как правило, специалисты отвечают намного оперативнее - среднее время ответа на вопрос составляет 3-6 рабочих часов.
2. Если подготовка письменного ответа требует углубленного анализа законодательства, срок подготовки может быть увеличен до 2-х рабочих дней. Специалист ЛК в этом случае связывается с Пользователем для уточнения сроков ответа.
3. Срок подготовки ответа может увеличиться, если это не первый вопрос Клиента в этот день (один Пользователь задал более одного вопроса или вопросы заданы несколькими Пользователями).
4. Специалисты ЛК имеют право по согласованию с Пользователем увеличить срок подготовки ответа в зависимости от сложности и количества поступающих в день вопросов.
5. Ответ Специалиста ЛК предоставляется в письменном виде. По согласованию с Пользователем ответ может быть предоставлен устно. Ответы на все вопросы фиксируются в общем архиве Личного кабинета Клиента.
6. Время работы специалистов ЛК:
 - будние дни: с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00;
 - в пятницу и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00

Эксперты отвечают на вопросы, связанные с:

- бухгалтером и налогообложением,
- трудовым законодательством, вопросами кадрового учета,
- гражданским и жилищным правом,
- вопросы госзакупок
- бюджетного учета,
- а также иными разделами права - в рамках консультационного материала, содержащегося в СПС "Консультант Плюс"

Эксперты не делают:

- Не разрабатывают проекты, не проводят экспертизу договоров и иных документов;
- Не работают с документами клиента;
- Не участвуют в переговорах с контрагентами и государственными органами;
- Не передают запросы в государственные органы;
- Не оказывают поддержку при налоговых и прочих проверках;
- Не выполняют функцию бухгалтера:
 - не делают расчеты,
 - не составляют бухгалтерские записи,
 - не считают налоговую базу.
- Не представляют интересы клиента в суде или иных инстанциях,
- Не дают оценку перспектив при судебных и иных спорах,
- Не анализируют законодательство иностранных государств,
- Не проводят анализ изменений законодательства в рамках временного периода или нормативного регулирования,
- Не дают комментарии по законопроектам и нормативным документам, не вступившим в законную силу

Эксперты имеют право отклонить вопрос:

- Требуемый оценки рисков в хозяйственной (финансовой, налоговой, правовой) деятельности организации;
- Вопрос касается узкоспециальных норм права и особой квалификации специалистов;
- По которому в СПС КонсультантПлюс отсутствуют какие-либо материалы как на официальном, так и на экспертном уровне;
- Требуется выражение независимого экспертного мнения;
- Вопрос задан некорректно, предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны или отсутствуют;
- Консалтинговая фирма массово транслирует вопросы своих клиентов.

Обратите внимание!

Подборки материалов и консультации специалистов Линии консультации носят справочный характер и представляет собой выводы, сделанные на основе материалов, содержащихся в СПС КонсультантПлюс.

Окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.

Ответственность за дальнейшее использование Клиентом подготовленного ответа компания ответственности не несет.

Клиент не имеет права использовать предоставляемые консультации экспертов в коммерческих целях, включая использование их в подготовке консультационных, аудиторских и иных аналогичных услуг.

Ответы на все вопросы фиксируются в общем архиве Личного кабинета Клиента.