

# РЕГЛАМЕНТ

## Оказания услуги «Линия консультаций» регионального центра сети КонсультантПлюс

«Линия консультаций», (далее ЛК) осуществляет подбор, анализ и предоставление информации (в т.ч. нормативных актов и консультационных материалов) с использованием справочных систем КонсультантПлюс по вопросу клиента только на основе полученной от него информации.

Услуга ЛК предоставляется бесплатно всем зарегистрированным пользователям в рамках действующего договора на сопровождение СПС КонсультантПлюс.

Предоставленная информация носит справочный характер, допускает наличие нескольких точек зрения на проблему. Окончательное решение клиент принимает самостоятельно.

### **Основные функции «Линии консультаций»**

1. Онлайн помощь в работе с системой КонсультантПлюс
2. Предоставление нормативных документов, уточнение их статусов.
3. Подборка документов (нормативные акты, судебная практика, консультационные материалы) из систем КонсультантПлюс по определенной тематике.
4. Подборка информации (консультаций, нормативных актов, судебных актов и других материалов) из систем КонсультантПлюс по конкретному (узкому) вопросу с краткой аннотацией эксперта.
5. Помимо заказов на документы и связанной с ними справочной информации, пользователи могут задать вопрос в области:
  - гражданского законодательства;
  - трудового права;
  - бухгалтерского и налогового учета и др.

### **К компетенции «Линии консультаций» НЕ относятся:**

- анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций;
- оптимизация налогов;
- экспертиза (в том числе и правовая) договоров;
- разработка проектов договоров и иных документов;
- правовая поддержка при налоговых и прочих проверках;
- оценка перспектив при судебных спорах;
- запрос документов, содержащих конфиденциальную информацию;
- предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств;
- поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в системе;
- прогнозы, оценка рисков, а также вопросы, начинающиеся со слов: «что будет, если...»; «как мне поступить...»; «как избежать проблем?»;
- сложные, требующие особой квалификации вопросы;
- расчеты и проверка произведенных расчетов.

### **Способы обращения на «ЛК»:**

- электронная почта [nordok@consultant69.ru](mailto:nordok@consultant69.ru)
- специальное окно для обращений в системе КонсультантПлюс «Задать вопрос эксперту»;
- прямой многоканальный телефон/факс (4822) 79-03-36
- обращение через сотрудника сервисного центра.

### **Сроки выполнения заказа**

Если запрос связан с заказом конкретного документа, то он выполняется немедленно.

Если запрос относится к заказу консультации, то на его выполнение отводится не более суток.

### **Режим работы ЛК**

Услуга предоставляется ежедневно по рабочим дням с 8.30 до 17.30 без перерыва на обед.

Ответ вы получите на указанную в Вашем запросе электронную почту.

Наличие кнопки «Задать вопрос эксперту» облегчит доступ к данной услуге и устранил возможные разночтения при устной формулировке вопроса.

Письменная форма обращений на ЛК предпочтительней, так как это ускоряет работу экспертов и исключает вероятность ошибок, возможных при фиксации устных обращений.