

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ЗСП РИЦ 474

Лавренко П.Ю.

от «01» ноября 2019 г. № 60 К/П

РЕГЛАМЕНТ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ РИЦ 474

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. 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, по вопросу клиента только на основе полученной от него информации.
- 1.2. Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего адаптацию и сопровождение СПС КонсультантПлюс, входит в ежемесячное обслуживание.
- 1.3. Клиент – организация или учреждение, с которым на момент оказания консультации имеется действующий договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров КонсультантПлюс, заключенный между клиентом и РИЦ 474.
- 1.4. Потенциальный клиент – организация или учреждение, у которого установлены дистрибутивы серии ОДД.

2. СПОСОБ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА ЗА УСЛУГОЙ ЛК

- 2.1. Клиент может обратиться на ЛК как по телефону, так и в письменной форме. Ответ будет предоставлен в письменной форме.
- 2.2. При обращении на ЛК по телефону Горячей линии РИЦ 474:

Обслуживающая организация	г. Челябинск	г. Магнитогорск
ООО «ОЦПИ «Акцент плюс»	(351) 247-41-90	(3519) 39-52-72
ООО «Форсет»	(351) 216-38-21	(3519) 39-52-72
ООО «Акцент плюс»	–	(3519) 39-52-72

клиенту необходимо продиктовать следующую информацию о себе:

- наименование организации;
- ФИО и должность;
- телефон для связи и адрес электронной почты;

и сформулировать конкретный вопрос в соответствии с тематикой, предусмотренной п.5.1 настоящего Регламента.

- 2.3. При обращении клиента в письменной форме ему необходимо нажать на ссылку «Задать вопрос», которая находится в пользовательском интерфейсе системы КонсультантПлюс, установленной на компьютере клиента, и заполнить предлагаемую форму.
- 2.4. В ЛК может быть отказано, если вопрос задан некорректно и контактные данные для обратной связи недостоверны.

3. СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ЛК

- 3.1. Ответ клиенту предоставляется в срок до трех рабочих дней со дня получения вопроса.
- 3.2. Момент получения вопроса определяется временем, указанным в электронном сообщении, полученном через пользовательский интерфейс, или временем звонка клиента, в случае получения вопроса по телефону.
- 3.3. Если вопрос поступил после 15:00 рабочего дня или в нерабочее время, отсчёт суток начинается с начала ближайшего рабочего дня.
- 3.4. Возможно продление срока при согласовании с клиентом.

4. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ЛК

- 4.1. Услуга предоставляется в письменной форме на указанный в заявке e-mail. Клиенту могут быть предоставлены дополнительные устные разъяснения в случае возникновения вопросов по данной ему письменной консультации.

5. ТЕМАТИКА ВОПРОСОВ

- 5.1. ЛК предоставляет ответы, относящиеся к следующим тематикам:
 - закупки по ФЗ-№44 и ФЗ-№223;
 - гражданско-правовые отношения (общая часть, договорное право);
 - трудовое законодательство;

- земельное законодательство;
- жилищное законодательство;
- бюджетное законодательство;
- бухучет и налогообложение.

5.2. ЛК не предоставляет ответы по следующим тематикам и ситуациям:

- международное законодательство;
- таможенное право;
- лесное, водное, воздушное законодательство;
- внутреннего водного пространства и торгового мореплавания;
- уголовное законодательство;
- экспертное заключение в виде юридической или аудиторской консультации по конкретной ситуации;
- личные вопросы физических лиц;
- вопросам и задачам из учебников, сборников и других методических материалов, работе на закрытых площадках, системах и других информационных продуктах.

5.3. Через ЛК нельзя:

- осуществить передачу запросов клиентов в государственные органы;
- произвести экспертизу договоров, составление заявлений и др.;
- получить консультацию по оптимизации налогов или легализации доходов, уклонению от уплаты налогов (сборов) и взносов;
- получить ответы по сложным ситуациям, требующим решения с учетом множества обстоятельств специфики деятельности клиента.

ЛК не представляет интереса клиентов в органах государственной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органах судебной власти всех уровней.

6. ОНЛАЙН-ДИАЛОГ

- 6.1. Услуга «Онлайн-диалог» предоставляется в рамках ЛК при наличии у клиента технической возможности на его подключение.
- 6.2. В рамках «Онлайн-диалога» ответы предоставляются только **на простые и предметные вопросы**:
- ответы содержатся в авторских материалах СПС КонсультантПлюс;
 - ответ находится за несколько запросов.
- Время поиска не превышает 30 минут. В ином случае вопрос передается на ГЛ или ЛК.
- 6.3. Ответ предоставляется в виде цитаты и ссылки на материал СПС КонсультантПлюс.
- 6.4. В случае, если клиент не завершает сеанс со своей стороны, специалист «Онлайн-диалога» завершает сеанс со своей стороны по истечении 3 (трех) минут с момента поступления последнего сообщения от клиента.
- 6.5. В рамках услуги «Онлайн-диалог» ответы по бюджетной тематике не предоставляются.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Услуга ЛК носит справочный характер и основывается только на тех документах, которые содержатся в СПС КонсультантПлюс. РИЦ 474 не несет какой-либо ответственности за возможную упущенную выгоду или убытки в любой форме, возникшие в результате расхождения позиции правоприменительных органов с позицией, изложенной в данной консультации. Окончательное юридическое и управленческое решение по заданному вопросу клиент принимает самостоятельно.
- 7.2. Ссылки на нормативные акты, судебную практику и консультационные материалы в тексте ответа активны лишь в случае, когда в комплекте СПС КонсультантПлюс клиента установлены соответствующие информационные банки.
- 7.3. Клиент имеет право задать 3 (три) вопроса в течение календарного месяца.
- 7.3.1. В случае, когда текст обращения на ЛК содержит более двух связанных по смыслу вопросов, РИЦ оставляет за собой право приравнять его к двум вопросам-консультациям, более четырех – к трем вопросам-консультациям.
- 7.3.2. В случае, когда вследствие содержания обращения на ЛК оно приравнивается к нескольким вопросам-консультациям, клиент информируется об этом в тексте ответа. («Данный ответ содержит в себе 2 консультации»).
- 7.4. При наличии у клиента задолженности по договору более месяца, предусматривающему сопровождение СПС КонсультантПлюс, в предоставлении услуги может быть отказано.
- 7.5. Консультация предоставляется только на вопросы, непосредственно касающиеся **финансово-хозяйственной деятельности клиента**. Если клиент является организацией, основной деятельностью которой является оказание услуг бухгалтерского, налогового или правового консалтинга, РИЦ 474 будет оказывать поддержку клиенту только в осуществлении его финансово-хозяйственной деятельности.