

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ЗСП РИЦ 474

Лавренко П.Ю.

от «01» апреля 2020 г. № 9 К/П




РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ РИЦ 474

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Услуга «Горячая линия» (далее по тексту ГЛ) включает в себя поиск документов по реквизитам или названию, подборку документов по тематикам, консультирование по работе с Системой КонсультантПлюс.
- 1.2. Специалист ГЛ – это квалифицированный сотрудник РИЦ 474, который оперативно консультирует пользователей по работе со справочной правовой системой КонсультантПлюс. Для решения сложных вопросов, связанных с конкретной ситуацией, специалист ГЛ взаимодействует с отделом Линии консультаций.
- 1.3. Клиент – организация, индивидуальный предприниматель, учреждение или физическое лицо, с которым на момент оказания консультации имеется действующий договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров Систем КонсультантПлюс, заключенный между клиентом и РИЦ 474.
- 1.4. Потенциальный клиент – организация, индивидуальный предприниматель, учреждение, у которого на момент оказания консультации имеется (имеются) подключенный(ые) и сопровождаемый(ые) РИЦ 474 экземпляр(ы) справочной правовой Системы КонсультантПлюс.

2. СПОСОБ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА, ПОТЕНЦИАЛЬНОГО КЛИЕНТА ЗА УСЛУГОЙ ГЛ

- 2.1. Клиент, потенциальный клиент может обратиться на ГЛ, как по телефону, так и в письменной форме. Номер телефона и адрес электронной почты содержатся в оболочке Системы КонсультантПлюс  Сервисный центр.
- 2.2. При обращении на ГЛ клиенту, потенциальному клиенту необходимо сообщить следующую информацию о себе:
 - наименование организации;
 - ФИО и должность;
 - телефон для связи, адрес электронной почты;и сформулировать обращение, которое может содержать:
 - запрос на поиск документов,
 - вопрос по работе с Системой КонсультантПлюс,
 - вопрос на составление подборки документов из программы КонсультантПлюс по тематике,
 - получение консультации специалистов отдела Линии консультаций.

3. СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ГЛ

- 3.1. Ответ клиенту, потенциальному клиенту по поиску, подборке документов предоставляется не позднее 1 рабочего дня. При заказе редкого или архивного документа поиск может занять от 3-х дней до 3-х месяцев в зависимости от сложности запроса, при этом у Клиента, потенциального клиента уточняется информация о необходимости продолжения поиска в данный период времени. Все ответы направляются с электронного адреса: cons@akcent74.ru.
- 3.2. В случае необходимости предоставления клиенту, потенциальному клиенту консультации, запрос передается в отдел Линии консультаций. Срок предоставления информации отделом Линии консультаций прописан в Регламенте Линии консультаций.

4. ВОПРОСЫ, НЕ ОТНОСЯЩИЕСЯ К КОМПЕТЕНЦИИ ГЛ

- 4.1. Предоставление консультации по конкретной ситуации, которая требует более глубокого изучения материала.
- 4.2. Передача запросов клиентов в государственные органы.
- 4.3. Поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс.
- 4.4. Заказ авторских документов.
- 4.5. Поиск и заказ ГОСТов, СНИПов, СП и др. отраслевых норм и правил, кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс и архивах КонсультантПлюс.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Услуга ГЛ носит справочный характер и основывается только на тех документах, которые содержатся в СПС КонсультантПлюс. Окончательное юридическое и управленческое решение по заданному вопросу клиент принимает самостоятельно.
- 5.2. Клиент имеет право задать неограниченное количество вопросов.
- 5.3. Услуги ГЛ входят в перечень основных сервисных услуг, предоставляемых Клиентам в рамках действующих договоров/контрактов, потенциальным клиентам в период предоставления доступа к экземплярам СПС КонсультантПлюс.
- 5.4. После оказанной услуги специалист ГЛ уточняет у Клиента, потенциального клиента соответствие предоставленного материала запросу путем телефонного контакта. Телефонный контакт не осуществляется, если Клиент, потенциальный клиент проинформировал специалиста ГЛ путем направления ответа о соответствии предоставленного запроса на электронный адрес cons@akcent74.ru.

6. РЕЖИМ РАБОТЫ ГЛ

- 6.1. Прием запросов на ГЛ осуществляется в рабочие дни понедельник – пятница с 9:00 до 17:45, в предпраздничные дни с 9:00 до 16:45.