

РЕГЛАМЕНТ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ РИЦ 474

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. **Настоящий Регламент Линии консультаций РИЦ 474 (далее «Регламент»)** регулирует основания, порядок, сроки и иные условия и правила предоставления Услуг «Линия консультаций» клиентам РИЦ 474.
- 1.2. **Услуга «Линия консультаций» (далее «Услуга ЛК»):**
- предоставляется клиенту в рамках действующего договора, предусматривающего адаптацию и сопровождение СПС КонсультантПлюс;
 - носит справочно-информационный характер и представляет собой ответы на общие вопросы клиента о налогообложении, бухучете, праве и т.п., не требующие и не подразумевающие самостоятельной выработки экспертом решения (вариантов решений) для конкретной (в том числе, сложной) ситуации клиента.
- 1.3. **Услуга ЛК включает в себя два сервиса: Онлайн-диалог и Помощь эксперта.**
- 1.4. **Онлайн-диалог** – сервис в рамках Услуги ЛК, предназначенный для предоставления документа по реквизитам или названию, подборки документов по вопросу и тематике, подборки судебной практики, а также ответов на простые и предметные вопросы, которые непосредственно содержатся в авторских материалах СПС КонсультантПлюс.
- 1.5. **Помощь Эксперта** – сервис в рамках Услуги ЛК, предназначенный для предоставления ответа на вопрос клиента, включающего в себя:
- подборку нормативной, консультативной информации по вопросу клиента, содержащейся в материалах СПС КонсультантПлюс;
 - аннотацию предоставленной информации, кратко поясняющую суть информации и ориентирующую клиента в подборке.
- 1.6. **Так как в Услугу ЛК не входит выработка решения (вариантов решений) для конкретной (в том числе, сложной) ситуации клиента**, в рамках Услуги ЛК никакие решения по вопросам клиента не принимаются и не предоставляются: ответ на вопрос клиента имеет справочно-информационный характер, решение по заданному вопросу клиент принимает самостоятельно.
- 1.7. **Клиент** – лицо, с которым на момент предоставления Услуги ЛК имеется действующий договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров Систем КонсультантПлюс, заключенный между клиентом и Региональным информационным центром № 474 Общероссийской сети КонсультантПлюс (далее «РИЦ 474») или его Партнером.
- 1.8. **Потенциальный клиент** – лицо, у которого установлены ознакомительно-демонстрационные дистрибутивы СПС КонсультантПлюс. Для целей настоящего Регламента на период функционирования у Потенциального клиента ознакомительно-демонстрационных дистрибутивов потенциальный клиент приравнивается к клиенту.
- 1.9. **Услуга ЛК предоставляется** при наличии у клиента технической возможности ее подключения из программной оболочки СПС КонсультантПлюс.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИИ, ПРИЕМ ВОПРОСОВ

День недели	Время работы
Понедельник – четверг	8:30 – 17:15
Пятница	8:30 – 17:00
Предпраздничные дни	8:30 – 16:00

3. ДОПУСТИМЫЕ ТЕМАТИКА И ВОПРОСЫ

3.1. Услуга ЛК предоставляется по вопросам, относящимся к следующим тематикам:

- бухгалтерский учет и отчетность в РФ (коммерческий план счетов);
- налоговое законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
- гражданское законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
- корпоративное законодательство РФ;
- земельное законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
- административное законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России;
- трудовое законодательство РФ;
- законодательство о закупках РФ;
- общие вопросы судебного законодательства, связанные с предпринимательской деятельностью в России;
- исполнительное производство (общие вопросы) по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России.

3.2. Услуга ЛК не предоставляется по вопросам следующих тематик и ситуаций:

- личные вопросы физических лиц;
- оптимизация налогов;
- отслеживание изменений, вступления в силу, опубликования каких-либо нормативных и/или ненормативных актов, а также иных документов и материалов, содержащихся в СПС КонсультантПлюс;
- вопросы по тематикам, требующим особой (специальной) квалификации: вопросы, касающиеся банковского, валютного, таможенного, уголовного (включая уголовно-исполнительное и уголовно-процессуальное), пенсионного права, права в области авиации, водо- и недропользования, природоохранного, градостроительного права, бюджетного законодательства, законодательстве в сфере регулирования оборота табака и алкоголя, гособоронзаказа, бухгалтерские вопросы, смежные с гражданским законодательством или международным правом, вопросы ВЭД;
- разработка, изучение, экспертиза (анализ), проверка правильности заполнения, редактирование и прочая корректировка (внесение изменений), заполнение договоров и иных документов (в том числе проектов), включая выдержки из них;
- анализ (финансовый, налоговый, правовой) хозяйственных операций, а также отношений с контрагентами и/или государственными органами;
- оценка любых рисков;
- предоставление каких-либо конкретных расчетов (сроков, периодов и т.п. с указанием цифр и дат) либо их проверка;
- участие, помощь в переговорах с контрагентами, госорганами и т.п.;
- прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти;
- оценка перспектив, рисков, последствий, формирование / подтверждение / проверка позиции в судебных или досудебных спорах, в том числе и спорах с государственными органами и/или контрагентами; оценка либо иная квалификация решений, действий (бездействия), поступков должностных лиц государственных органов и судов всех инстанций;
- ведение споров в суде;
- правовая поддержка при налоговых и прочих проверках;
- предоставление юридических, аудиторских и иных подобных консультаций (заключений) по конкретной ситуации;
- предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств;
- передача запросов в государственные органы;
- поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс;
- вопросы по определению амортизационной группы, ОКТМО, ОКВЭД, КБК, ТН ВЭД, РНПТ и др.;
- отражение операций, заполнение и подготовка отчетности в системе 1С и других

бухгалтерских продуктах;

- консультации по заполнению деклараций и отчетности на основе цифровых показателей, предоставленных клиентом;
- заказ авторских документов;
- вопросы и задачи из учебников, сборников и методических материалов, работа на закрытых площадках, системах и других информационных продуктах;
- поиск и заказ ГОСТов, СНиПов, СП и других отраслевых норм, правил, кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс и архивах КонсультантПлюс.

- 3.3. **В рамках Услуги ЛК ответ не представляется**, если вопрос клиента предполагает необходимость анализа информации, отсутствующей в СПС КонсультантПлюс, или требует анализа и/или выработки решения с учетом конкретных обстоятельств (условий) деятельности (ситуации) клиента.
- 3.4. **В рамках Услуги ЛК не осуществляется представительство интересов клиентов** в органах государственной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органах судебной власти всех уровней.
- 3.5. **В рамках Услуги ЛК предоставляются ответы только на вопросы, касающиеся видов деятельности клиента.** Если клиент является организацией, основной деятельностью которой является оказание услуг бухгалтерского, налогового или правового консалтинга, РИЦ 474 оказывает поддержку такому клиенту исключительно в вопросах его собственной финансово-хозяйственной деятельности.

4. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

	Онлайн-диалог	Помощь эксперта
Характеристика вопросов и ответов	Вопрос и/или запрос: – документа по реквизитам или названию; – подборки документов по вопросу и/или тематике; – подборки судебной практики; – ответов на простые и предметные вопросы, которые содержатся в авторских материалах СПС КонсультантПлюс.	Ответы предоставляются с учетом положений раздела 3 настоящего Регламента. Ответ на вопрос клиента включает в себя подборку нормативной, консультативной информации по вопросу клиента, и аннотацию к ней.
Структура и форма ответа	Ответы (материалы) предоставляются с учетом положений раздела 3 настоящего Регламента. Ответы (материалы) включают в себя в зависимости от сути запроса: – запрошенный документ, или – подборку документов, или – подборку судебной практики, или – подборку информации, содержащейся в авторских материалах СПС КонсультантПлюс, и краткую аннотацию к ней. Подборка – основной элемент ответа. Материалы, входящие в нее, содержат ответ на вопрос и его обоснование. Аннотация кратко поясняет суть предоставленной информации и ориентирует клиента в подборке.	Ответ содержит подборку материалов, содержащихся в СПС КонсультантПлюс (документов, нормативных и консультативных материалов, позиций официальных органов, разъяснений, аналитических материалов, судебных актов и т.п.), и аннотацию к подборке. Подборка – основной элемент ответа. Материалы, входящие в нее, содержат ответ на вопрос и его обоснование. Аннотация поясняет суть предоставленной информации и ориентирует клиента в подборке.

	Онлайн-диалог	Помощь эксперта
Способ предоставления ответа	Ответы (материалы) предоставляются письменно в чате Онлайн-диалога в реальном времени согласно разделу 2 настоящего Регламента.	Ответ предоставляется письменно по электронной почте. Также клиенту по телефону могут быть даны дополнительные устные разъяснения предоставленного ответа.
Количество вопросов	Ограничения допустимого количества вопросов (запросов) не установлены.	Клиент имеет право задать не более 3 (трех) вопросов в течение календарного месяца. В случае, когда письменный текст обращения содержит более двух вопросов, в том числе связанных по смыслу, РИЦ 474 оставляет за собой право приравнять его к двум вопросам, более четырех – к трем вопросам.
Особые условия	По общему правилу сеанс Онлайн-диалога завершается экспертом (специалистом) после предоставления ответа клиенту, но в любом случае не позднее 3 (трех) минут с момента поступления последнего сообщения от клиента. Ссылки на нормативные акты, судебную практику и прочие материалы в тексте ответа активны лишь в случае, когда в комплекте СПС КонсультантПлюс клиента установлены соответствующие информационные банки.	Все ответы РИЦ 474 в рамках раздела Услуги ЛК «Помощь эксперта» направляются с электронного адреса cons@akcent74.ru .

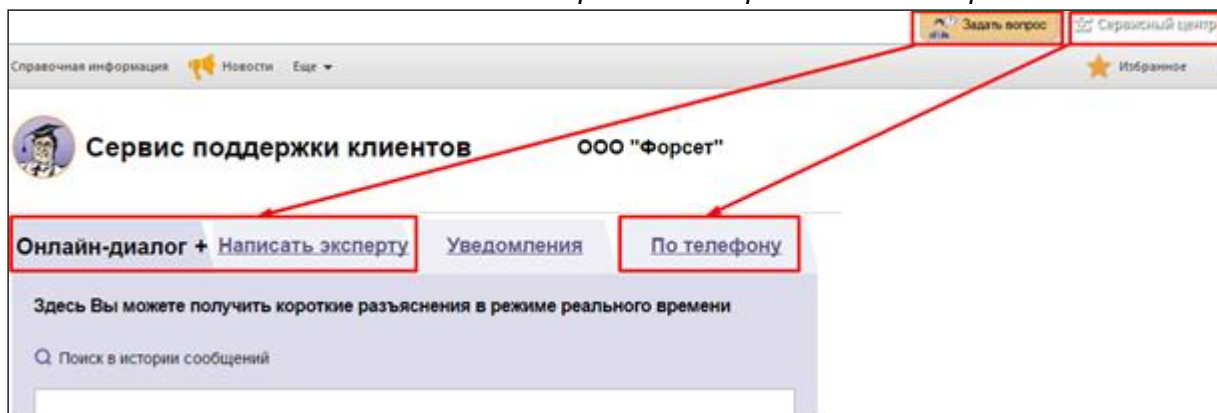
5. СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ (МАТЕРИАЛОВ)

Онлайн-диалог	Помощь эксперта
1. Срок предоставления документа, подборки документов, подборки судебной практики – не позднее одного рабочего дня.	Срок предоставления ответа – до 3 (трех) рабочих дней с момента получения вопроса. Момент получения вопроса определяется временем, указанным в соответствующем электронном сообщении клиента, или временем поступления соответствующего телефонного звонка клиента.
2. Срок предоставления редкого документа. При заказе редкого или архивного документа поиск и предоставление документа может занять от 3-х дней до 3-х месяцев в зависимости от сложности запроса, при этом в течение периода поиска у клиента уточняется необходимость его продолжения.	Если вопрос поступил после 15:00 часов рабочего дня или в нерабочее время, отсчёт срока предоставления ответа начинается с ближайшего рабочего дня. Клиент предупреждается, если для подготовки ответа требуется больше времени.
3. Ответ на вопрос. Срок предоставления ответа на вопрос по общему правилу не превышает 30 минут. При существенном превышении установленного срока предоставления ответа Услуга ЛК по такому вопросу предоставляется в формате «Помощь эксперта».	

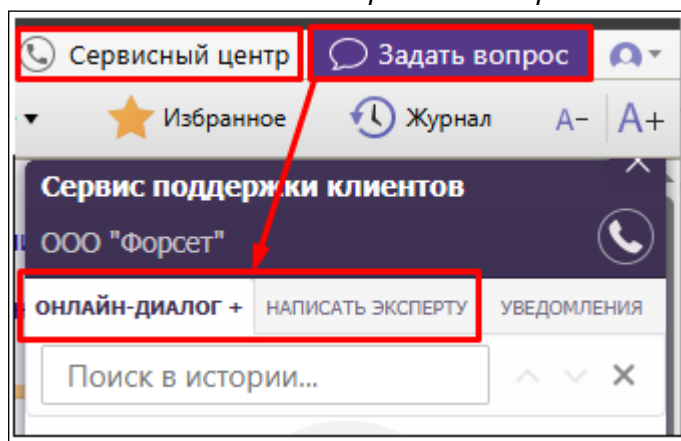
6. СПОСОБ ОБРАЩЕНИЯ ЗА УСЛУГОЙ

- 6.1. Клиент может обратиться за Услугой ЛК через кнопку «Задать вопрос» в программной оболочке СПС КонсультантПлюс в письменной форме, написав в раздел «Онлайн-диалог +» или «Написать эксперту», или по телефону, который указан в разделах «По телефону» или «Сервисный центр».

Вариант выбора кнопки для офлайн-комплектов



Вариант выбора кнопки для онлайн-комплектов



- 6.2. При обращении за Услугой ЛК по телефонам РИЦ 474 клиенту рекомендуется использовать следующие телефонные номера:

Обслуживающая организация	г. Челябинск	г. Магнитогорск
ООО «ОЦПИ «Акцент плюс»	8 (351) 247-41-90	8 (3519) 39-52-72
ООО «Форсет»	8 (351) 216-38-21	
ООО «Акцент плюс»	—	

- 6.3. При обращении за Услугой ЛК по телефонам РИЦ 474 клиенту необходимо предоставить о себе следующую информацию:

- полное наименование клиента;
- ФИО и должность обратившегося;
- телефон для связи и адрес электронной почты;

и сформулировать конкретный вопрос в соответствии с настоящим Регламентом.

- 6.4. В Услуге ЛК может быть отказано, если вопрос (запрос) дан некорректно (не в соответствии с Регламентом), или контактные данные для обратной связи недостоверны или не предоставлены.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Услуга ЛК предоставляется на основании документов, которые содержатся в СПС КонсультантПлюс.

- 7.2. **РИЦ 474 не несет ответственности** за какие-либо убытки клиента, включая возможную упущенную выгоду, в том числе, возникшие в результате расхождения позиции правоприменительных органов с позицией, изложенной в предоставленных РИЦ 474 ответах (материалах).
- 7.3. **РИЦ 474 предоставляет Услуги ЛК** в строгом соответствии с настоящим Регламентом, прилагая все разумные усилия для обеспечения полноты, актуальности и достоверности предоставляемых ответов. При этом решение по вопросу клиент во всех случаях принимает самостоятельно.
- 7.4. **При наличии у клиента задолженности по договору**, предусматривающему сопровождение СПС КонсультантПлюс более месяца, в предоставлении Услуги ЛК может быть отказано.
- 7.5. **Настоящий Регламент вступает в силу** с даты его утверждения приказом Лидера РИЦ 474 и подлежит опубликованию на сайте РИЦ 474 <https://474ric.ru>.