

Регламент предоставления услуги «Линия консультаций» для клиентов группы компаний Консультант Коми

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент «Предоставление услуги «Линия консультаций» (далее – Регламент) устанавливает основные положения о порядке предоставления услуги «Линия консультаций».
- 1.2. «Линия консультаций» – это услуга, которая предоставляется клиенту, в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение систем КонсультантПлюс.
- 1.3. Услуга предоставляется в виде консультации. Консультация – письменный ответ на вопрос Клиента с подборкой документов из системы КонсультантПлюс.
- 1.4. «Линия консультаций» включает в себя поиск документов, подбор, анализ и предоставление информации в форме ответа с предоставлением нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу Клиента на основе, полученной от него информации.

- 1.5. Ответ специалиста «Линии консультаций» по вопросу Клиента носит справочный характер и представляет собой аннотацию и подборку нормативных и аналитических материалов, содержащихся в СПС КонсультантПлюс. Окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.

2. Вопросы, относящиеся к компетенции «Линии консультаций»

- 2.1. В рамках услуги «Линия консультаций» к рассмотрению принимаются вопросы по следующим темам: налоговое законодательство, бухгалтерский учет и отчетность (коммерческий и бюджетный), трудовое законодательство, гражданско-правовые отношения, законодательство о закупках.
- 2.2. Не осуществляется консультирование по вопросам: ВЭД, таможенное законодательство, уголовное право, банковское право и рынок ценных бумаг, международное право; пенсионное обеспечение.
- 2.3. Не предоставляются консультации требующие:
 - экспертизы договоров;
 - анализа первичных и отчетных документов Клиента;
 - составления и проверки документов Клиента;
 - прогноза позиций контролирующих органов или судебной власти в случае разбирательства;
 - выработки решения для конкретной, сложной ситуации (консалтинговой, аудиторской консультации);
 - правовой поддержки при налоговых и финансовых проверках.

3. Порядок и сроки выполнения запроса Клиента

- 3.1. Срок подготовки и предоставление ответа составляет 4 рабочих часа. Если запрос поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет срока исполнения начинается с первого рабочего дня с 9.00.
- 3.2. В отдельных случаях срок подготовки ответа может быть увеличен, если потребуется больше времени для анализа и подборки материалов.
- 3.3. Подготовленный ответ предоставляется Клиенту по электронной почте. Если у Клиента отсутствуют или временно находятся в нерабочем состоянии средства связи, то способ передачи ответа согласуется с Клиентом.
- 3.4. При отказе в принятии вопроса в работу, Клиент в обязательном порядке получает уведомление об этом, с указанием причин отказа.

4. Формат и содержание ответа специалиста «Линии консультаций»

- 4.1. Ответы на запросы предоставляются в письменном виде.
- 4.2. Письменный ответ представляет собой Аннотацию и Подборку необходимых документов, регулирующие правоотношения из вопроса. Аннотация является кратким пояснением, выдержкой к Подборке. Подборка включает в себя нормативно-правовые документы, консультационные материалы (рекомендации экспертов, формы документов, ситуации из практики, статьи), содержащиеся в СПС КонсультантПлюс. Все документы, ссылки на которые специалист Линии консультаций дает в своем ответе, обязательно содержатся в приложении к ответу.
- 4.3. Письменная консультация дается только на тот вопрос, ответ на который содержится в Системе. Ответ содержит ссылки на Законодательство и указания на Информационные Банки, в которых найдены документы. Если вопрос законодательно не урегулирован, то услуга «Линия консультаций» не оказывается.
- 4.4. При необходимости уточнения запроса, специалист Линии консультаций может связаться с Клиентом посредством телефонной связи.

5. Формат и содержание запроса Клиента на «Линию консультаций»

- 5.1. Для подготовки ответа Клиенту необходимо максимально полно изложить ситуацию, суть вопроса и указать контактные данные:
 - Название организации;
 - ФИО;
 - Должность;
 - Рабочий телефон;
 - Адрес электронной почты;
 - Вопрос в соответствии с тематикой в рамках услуги «Линия консультаций».

6. Режим работы и контакты «Линии консультаций»

- 6.1. Линия консультаций работает с 09.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.
- 6.2. Задать вопрос на Линию консультаций можно любым удобным способом:
 - используя кнопку «Задать вопрос эксперту» в системе КонсультантПлюс;
 - по e-mail: hotline@consultantkomi.ru;
 - заполнить заявку на сайте Компании www.consultantkomi.ru;
 - по телефону: 8 (212) 29-15-51.

7. Оценка качества работы «Линии консультаций»

- 7.1. С целью контроля качества работы «Линии консультаций» Клиенту предлагается оценить полученный ответ:
 - отправить обратное письмо с оценкой ответа предоставленной услуги от 1 до 10 (1 - не удовлетворительно, 10 - отлично);
 - передать отзыв специалисту по информационному обслуживанию во время очередного визита;
 - заполнить отзыв на сайте Компании www.consultantkomi.ru.

7.2. В случае получения неудовлетворительного ответа, подготовленного специалистом Линии консультаций, Клиент может сообщить об этом в любой удобной форме в течение 2 (двух) рабочих дней, в противном случае ответ будет автоматически считаться положительным. Результат рассмотрения претензии и решения вопроса сообщается Клиенту в течение 3 (трех) рабочих дней специалистом Линии консультаций или руководителем Службы Консультирования по продукту.