

УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор

ООО «КонсультантПлюс Тольятти»

А.М. Кацин

«01» июля 2025 г.



РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ «ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

1. Описание услуги Линии Консультаций. Общие положения

- Услуга «Линия консультаций» (далее Услуга ЛК) включает в себя поиск документов, 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.
- Услуга "Линия консультаций" является бесплатной, предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего услуги по адаптации и сопровождению СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.
- Услуга ЛК носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно. Ответ на вопрос предоставляется в письменном виде по электронной почте.

2. Предлагаем удобный способ подачи заявки, время работы ЛК:

Вопросы принимаются:

- по телефону (8482) 69-26-26;
- электронной почте lk@constlt.ru;
- через сайт ООО «КонсультантПлюс Тольятти» www.constlt.ru;
- через специалиста, обслуживающего вашу организацию;
- через кнопку «Задать вопрос». Кнопка расположена справа в верхней части окна и всегда доступна. Вопрос, заданный через кнопку, адресуется на электронную почту.

Время работы ЛК с 09:00 до 18:00 ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней. Вопросы по электронной почте, на сайте ООО «КонсультантПлюс Тольятти» и через кнопку «Задать вопрос» принимаются круглосуточно.

3. Темы и вопросы, по которым готовится ответ на ЛК

Услуга создана для того, чтобы наши пользователи имели возможность задавать конкретные вопросы эксперту, который, используя возможности самого полного комплекта Систем КонсультантПлюс, проанализирует ваш вопрос с учетом действующего законодательства и подберет документы для принятия верного решения. Ответ эксперт находит только в системе КонсультантПлюс.

Мы поможем Вам при решении следующих вопросов:

- Помощь в поиске документа в установленной системе КонсультантПлюс.
- Поиск и заказ нормативно-правовых документов, отсутствующих в комплекте у клиента и размещенных в эталонной версии СПС КонсультантПлюс.

- Подборка документов по определенной тематике или ситуации.
- Информация по статусу документов.
- Консультация по вопросам, возникшим в конкретной финансово-хозяйственной ситуации по следующим отраслям:
 - 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;
 - процессуальные вопросы в судах (общие вопросы), связанные с предпринимательской деятельностью в России;
 - исполнительное производство (общие вопросы) по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России.

Если в СПС КонсультантПлюс однозначного ответа нет, или ситуация не урегулирована законодательно и по ней представлено несколько позиций официальных органов, мы предложим вам ознакомиться со всеми существующими позициями.

Если вас интересует частное мнение эксперта по вашей ситуации, мы можем порекомендовать вам соответствующую юридическую или аудиторскую организацию.

4. Темы и вопросы, на которые ответ НЕ предоставляется

Обращаем ваше внимание на некоторые характерные виды запросов, которые мы не выполняем:

- Оптимизация налогов.
- Вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант.
- 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 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.

- Разработка, изучение, экспертиза (анализ), проверка правильности заполнения, редакция (внесение изменений), заполнение договоров и иных документов (в том числе проектов), включая выдержки из них.
- Анализ (финансовый, налоговый, правовой) хозяйственных операций, а также иных взаимоотношений 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 в случае разбирательства.
- Оценка перспектив, рисков, последствий, формирование / подтверждение / проверка позиции в судебных спорах и иных спорах с государственными органами и/или контрагентами; оценка либо квалификация решений, действий, 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 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.

5. Формат ответа

В рамках ЛК ответ клиенту передается письменно. Ответ состоит из Подборки материалов из системы КонсультантПлюс и Аннотации к ней

- Письменный ответ — это всегда ПОДБОРКА материалов из КонсультантПлюс и АННОТАЦИЯ к Подборке.

- Формулировка дается только в виде цитаты из документа КонсультантПлюс, но не в виде авторского текста эксперта, предоставляющего ответ. Это может быть прямая цитата или близкое изложение текста. В любом случае обязательно будет указан источник, откуда взято приводимое утверждение (нормативный документ, комментарий, Готовое Решение, Путеводитель, аналитические материалы КонсультантПлюс и др.).

Подборка – это основной элемент ответа. Документы, которые в нее входят, содержат ответ на вопрос клиента и его обоснование.

Аннотация – дополнительный элемент, помогающий понять суть ответа и сориентироваться в Подборке.

6. Сроки ответа

- Максимальный срок ответа на обычный вопрос – 2 дня.
- Срок ответа может увеличиться для сложных вопросов.
- Если эксперту ЛК для подготовки ответа требуется больше времени, он уведомляет об этом клиента с указанием необходимого срока.
- Срок подготовки ответа может быть увеличен, если это не первый вопрос клиента в этот день.
- При одновременном поступлении нескольких вопросов подготовка ответов на вопросы производится последовательно.

7. В каких ситуациях в ответе может быть отказано

- Вопрос касается узкоспециальных норм права.
- Требуется подготовка аналитических материалов по общим, объемным вопросам.
- Ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных клиента.
- Вопрос задан некорректно, предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны.
- Вопрос личного характера и/или не касается профессиональной деятельности клиента.
- Тематика вопроса выходит за рамки возможностей ЛК.
- В случае выявления трансляции ответов консалтинговыми компаниями:
 - клиент использует ЛК для своей консалтинговой деятельности;
 - есть основания полагать, что ЛК используется в интересах третьих лиц.