# Регламент Линии Консультаций ООО « РИЦ»

**Общие положения**

* Услуга «Линия Консультаций» (далее — ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление нормативных документов и консультационных материалов с использованием СПС КонсультантПлюс по вопросу клиента на основании полученной от него информации.
* Услуга ЛК предоставляется пользователям, получающим на текущий момент времени услуги по информационному обслуживанию систем К+ согласно действующему договору с ООО «РИЦ (ООО «К+»)».
* Режим работы ЛК с 9.30 до 18.00 по московскому времени по рабочим дням с пн по пт, кроме выходных праздничных дней.
* Услуга ЛК носит справочный характер, окончательные решения на основе полученной правовой информации принимаются клиентами самостоятельно.
* В предоставлении Услуги ЛК Клиенту может быть отказано при наличии у него задолженности по Договору на оказание информационных услуг с использованием экземпляров СПС КонсультантПлюс, либо в случае если запрос клиента выходит за рамки предоставления услуг ЛК.

**Услуга ЛК включает в себя следующие виды запросов**

* **Техническая поддержка и помощь организационным вопросам**, касающимся обслуживания систем КонсультантПлюс,
* **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 профессиональному вопросу:
	+ - * по вопросам налогообложения;
			* по бухгалтерскому и бюджетному учету;
			* по трудовому законодательству и кадровым вопросам;
			* по заработной плате;
			* по гражданско-правовым отношениям;
			* по госзакупкам;
			* по вопросам корпоративного, жилищного и земельного права;
			* по вопросам миграционного законодательства;
			* по другим вопросам, не относящимся к узкоспециализированным областям права.

**Услуга ЛК не предоставляется по следующим направлениям**

* оптимизация налогов;
* вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант;
* вопросы, касающиеся будущих изменений;
* прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства;
* вопросы по тематикам, требующим особой квалификации: МСФО, ВЭД, таможенные вопросы, бухгалтерские вопросы, смежные с гражданским законодательством или международным правом.
* проведение экспертизы договоров и других документов клиента;
* выполнение за бухгалтера его задач;
* участие, помощь в переговорах с контрагентами, госорганами и т.п.;
* 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;
* заказ авторских документов.

**В ответе может быть отказано, если**

* Вопрос касается узкоспециальных норм права.
* Требуется подготовка аналитических материалов по общим, объемным вопросам.
* Ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных клиента.
* **Имеется задолженность по оплате услуг по сопровождению СПС КонсультантПлюс.**
* **Количество вопросов превышает норматив, установленный индивидуальными условиями по Договору информационного обслуживания КонсультантПлюс.**
* Вопрос задан некорректно, предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны.
* Вопрос личного характера и не касается профессиональной деятельности клиента.
* **Консалтинговая фирма массово транслирует на ЛК ООО «РИЦ» вопросы своих клиентов.**

**Формат ответа**

В рамках ЛК ответ клиенту может даваться как устно, так и письменно (в том числе, в рамках онллайн-чата).

* **Письменный ответ** состоит из Подборки материалов из КонсультантПлюс и Аннотации к ней:
* Подборка - это основной элемент ответа. Документы, входящие в нее, содержат ответ на вопрос и его обоснование.
* Аннотация - дополнительный элемент, помогающий понять суть ответа и сориентироваться в Подборке.
* **Устный ответ**
* Ответ может быть дан в устной форме, при этом после устного ответа клиенту предоставляется Подборка документов.

**Порядок взаимодействия**

Вопрос на «Линию консультаций» может быть передан следующим образом:

* через сервис ЗАДАТЬ ВОПРОС в системе КонсультантПлюс
* по многоканальному телефону «Горячей линии» (812) 9-606-900;
* по электронной почте gl@ric501.ru;
* через обслуживающего специалиста РИЦ.

Ответ с аннотацией направляется по электронной почте или предоставляется онлайн, в рамках активного сеанса в чате.

**Срок подготовки письменного ответа**

* специалистом ЛК – онлайн в чате или не более 2-х рабочих дней со дня поступления запроса (если требуется дополнительный анализ информации по вопросу);
* экспертом ЛК по вопросу, требующему индивидуальной консультации – до 3 рабочих дней;
* заказ документа, отсутствующего в КонсультантПлюс – до 3 месяцев.

***ООО «РИЦ» сохраняет за собой право изменять положения настоящего регламента и информировать об изменениях на сайте*** [***https://ric501.ru/***](https://ric501.ru/)