****

**Регламент «Линии консультаций»**

 **СПС КонсультантПлюс (Новгородская область) - 2019**

1. **Общие положения**
	1. «Линия консультаций» Центра информационной поддержки пользователей СПС КонсультантПлюс оказывает поддержку пользователям СПС КонсультантПлюс и предназначена для консультирования по вопросам права, бухгалтерского учета, налогообложения, по кадровым вопросам с использованием СПС КонсультантПлюс.
	2. В рамках «Линии консультаций» решаются вопросы, определенные настоящим Регламентом.
	3. Цель работы услуги «Линия консультаций» - сделать работу пользователей СПС КонсультантПлюс эффективной и комфортной.
	4. Услуга "Линия консультаций" является бесплатной, предоставляется в рамках действующего договора об оказании информационных услуг с использованием СПС КонсультантПлюс.
2. **Режим работы и контакты Линии консультаций Центра информационной поддержки**
	1. Услуга «Линия консультаций» работает **с 9:00 до 18:00 часов (до 17:00 в пятницу)** по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (согласно производственному календарю РФ).
	2. Каналы связи с «Линией консультаций»:
* адрес - 173001, г.Великий Новгород, ул.Федоровский ручей, д.2/13;
* телефон/факс - (8162) 66 24 02;
* через кнопку «Задай вопрос эксперту» в СПС КонсультантПлюс.
	1. Услуга «Линия консультаций» доступна пользователям СПС КонсультантПлюс (клиентам ООО «КОНСУЛЬТАНТ» и потенциальным клиентам в рамках тестирования услуги «Линия консультаций» с целью рассмотрения предложения заключить договор оказания информационных услуг с использованием СПС КонсультантПлюс)
1. **Требования к обращениям пользователей СПС КонсультантПлюс**
	1. При обращении на «Линию консультаций» пользователь СПС КонсультантПлюс сообщает **следующую информацию**:
* название организации / Ф.И.О. индивидуального предпринимателя;
* Ф.И.О. обратившегося, должность и контактные данные для направления ответа на обращение;
* вопросы, требующие разъяснения, и проблемы, требующие решения.
	1. После проверки сведений обращение регистрируется и на Ваш электронный адрес направляется **уведомление** с подтверждением регистрации обращения с указанием номера и даты запроса.
	2. Ответ на вопрос предоставляется в течение **трех дней** (по запросам особой сложности указанный срок может быть продлен, что согласовывается с клиентом заранее).
	3. Ответ на вопрос направляется на электронную почту или факс, которые указаны в обращении на «Линию Консультаций» Материал подкрепляется нормативными материалами, судебной и административной практикой с приложением аналитической информации СПС КонсультантПлюс.
	4. Специалисты «Линии консультаций» вправе запросить дополнительную информацию или пояснения по проблеме.
	5. Услуга носит **справочный характер**, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно. Ответ является частным мнением специалистов «Линии консультаций» ООО «КОНСУЛЬТАНТ» и дан на основании ограниченной информации, предоставленной клиентом.
1. **Вопросы компетенции услуги «Линия консультаций» ООО «Консультант».**

**4.1. К компетенции** «Линии консультаций» **относится**:

**4.11**.Предоставление документов, не вошедших в установленный комплект СПС КонсультантПлюс, (официальных документов федеральных органов власти; республиканских и муниципальных органов власти; международных документов; технических документов федеральных органов власти);

**4.12.**Предоставление тематической подборки документов;

**4.13**.Предоставление судебной практики по обозначенной проблематике.

**4.14.**Ответы на вопросы по налогообложению, бухгалтерскому учету, гражданскому законодательству, трудовому праву, семейному праву, земельному праву в рамках консультационного материала, содержащегося в СПС КонсультантПлюс

**4.15.**Предоставление форм документов, образцов заполнения документов в рамках материала, содержащегося в СПС КонсультантПлюс.

**4.2. Причины отказа в консультации:** Специалисты «Линии консультаций» **не вправе обсуждать** такого рода вопросы, как «способы ухода от ответственности», «схемы оптимизации страховых взносов» или «оптимизация налогообложения», «экспертиза документов (договоров, учетной политики, приказов и пр.)», «выбор оптимального варианта действий», «оценка рисков», «участие в судебном процессе, переговорном процессе с органами власти и местного самоуправления», а также, если подготовка ответа на вопрос предполагает изучение внутренних документов организации.