Регламент работы Линии консультаций

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Услуга «Линия консультаций» (далее ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление нормативных документов и консультационных материалов с использованием СПС Консультант Плюс по вопросу клиента на основе полученной от него информации.

Важно! Услуга ЛК носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

Режим работы ЛК с 8.30 до 18.00 часов по рабочим дням.

Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс.

КАК ЗАДАТЬ ВОПРОС:

- по телефону Линии консультаций **(4832) 355-181**
- передать запрос Вашему обслуживающему специалисту
- направить запрос по электронной почте **consult@032.all-co.ru**
- кнопка **«Задать вопрос»** в системе КонсультантПлюс

При обращении на ЛК необходимо указать следующую информацию:

- название организации
- ФИО
- Контактный телефон
- Адрес электронной почты
- Суть вопроса:

*при поиске документа – сообщить всю известную информацию о документе: номер, дату, название, тематику, ключевые слова.

*при составлении подборки документов – подробно описать ситуацию и указать (при желании) какие документы необходимо включить в подборку (нормативные документы, разъяснения и консультации, судебные решения и т.д.).

Чем точнее будет сформулирован вопрос или ситуация, тем более оперативным и точным будет ответ на запрос.

КАК МЫ ДАЕМ ОТВЕТ:

Устное консультирование со ссылками на нормы права и разъяснения к ним.

Письменные ответы готовятся сотрудниками ЛК с формированием подборки нормативных и консультационных материалов из СПС Консультант Плюс.

СРОКИ ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ ЛК:

Подборка документов предоставляется в срок от 1-го до 3-х рабочих дней. В большинстве случаев отвечаем оперативнее - в течение дня.

В случае получения заказа от клиента после 17-00, датой его приема считается следующий рабочий день. Если вопрос поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.

Сроки подготовки ответа может быть увеличен, если это не первый вопрос клиента в этот день.

В КОМПЕТЕНЦИЮ ЛК НЕ ВХОДИТ:

- экспертиза и составление документов (договоров и иных документов);
- анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций, оценка рисков;
- правовая поддержка при налоговых и прочих проверках;
- прогноз будущих изменений (например, документ еще не принят, «что будет, если примут»);
- прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства;
- предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств.
- консультирование по работе с компьютерными программами, за исключением СПС К+.

ПОЧЕМУ В ОТВЕТЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОТКАЗАНО:

- Вопрос касается узкоспециальных норм права
- Ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных клиента
- Имеется задолженность по оплате услуг по сопровождению СПС КонсультантПлюс
- Консалтинговая фирма массово транслирует на ЛК вопросы своих клиентов

«Компания Альянс» сохраняет за собой право изменять положения настоящего регламента и информировать об изменениях на сайте all-co.ru.