

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Задачи услуги «Линия консультаций»:

Подбор информации из единого информационного массива системы КонсультантПлюс по обращениям Пользователей с профессиональными вопросами.

Компетенция услуги «Линия консультаций»:

Сервисная услуга «Линия консультаций» предполагает подбор информации по вопросам. Информация, найденная специалистами и экспертами «Линии консультаций», носит справочно-информационный характер, окончательное решение по вопросу Пользователь принимает самостоятельно.

Информация, найденная специалистами и экспертами «Линии консультаций», является результатом изучения документов системы КонсультантПлюс.

Порядок обращения за услугой:

Задать вопрос на «Линию консультаций» возможно:

- из **оболочки** системы КонсультантПлюс, воспользовавшись кнопкой «Задать вопрос эксперту»;
- **на сайте** www.loksit.ru, заполнив форму заказа во вкладке «Линия консультаций»;
- по **электронной почте** lk@loksit.ru
- с **помощью мессенджера** WhatsApp 8-913-972-83-09

При оформлении вопроса на «Линию консультаций» необходимо сообщить следующую информацию:

- название организации, которую представляет Пользователь, обратившийся с вопросом;
- Ф.И.О. и должность специалиста, который задает вопрос;
- электронный и/или почтовый адрес, телефон и предпочтительный способ передачи информации по вопросу;
- подробное описание ситуации, по которой сформирован вопрос.

Порядок оказания сервисной услуги «Линия консультаций».

Сервисная услуга предоставляется с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу.

После получения вопроса на «Линию консультаций», специалист сервиса оценивает его сложность и рассчитывает время, которое потребуется для поиска информации в системе КонсультантПлюс. Исчисление времени начинается с момента принятия вопроса специалистом «Линии консультаций», с учетом очередности поступления вопросов.

В течение одного рабочего дня, специалист известит Пользователя по электронной почте о результатах обработки вопроса и времени подбора информации.

Срок нахождения информации по вопросу Пользователя от 1 часа до 2 рабочих дней.

При поступлении более одного вопроса от одного Пользователя каждый вопрос обрабатывается последовательно.

Вопрос не берется в работу при следующих обстоятельствах:

- клиент использует сервис «Линия консультаций» для своей консалтинговой деятельности;
- сервис «Линия консультаций» используется клиентом в интересах третьих лиц;
- вопрос не относится к хозяйственной деятельности клиента.

В рамках услуги «Линия консультаций» информация Пользователю предоставляется в письменной форме.

Вопросы, с которыми НЕ работает «Линия консультаций».

К сожалению, мы не сможем вам помочь, если вам требуется:

- найти документ без реквизитов, по примерной информации;
- произвести/проверить расчет налога;
- провести экспертизу/анализ локальных документов вашей организации, разработать проект договора и т.д.;
- ответ в категории уголовное право/процесс, международное, частное и публичное право, банковское право и рынок ценных бумаг, таможенное право, авторское право;
- выбрать оптимальный вариант решения практического вопроса на основе личного мнения экспертов «Линии консультаций»;
- оценить предлагаемые варианты ответов по вашей ситуации или трактовку норм законодательства;
- передать запрос в государственные органы;
- оценить правомерность действий госорганов и их должностных лиц.