

Регламент работы Линии консультаций

Как обратиться:

Из системы КонсультантПлюс:

кнопка «Задать вопрос»,
далее выберите «Задать вопрос эксперту» или
«Онлайн-диалог»

через сайт:

cons.ru/support/hotline

Время для обращения:

08:00 - 19:00 по будним дням

Кто имеет право на консультацию:

Пользователи системы КонсультантПлюс —
бесплатно.

Если вы не пользователь КонсультантПлюс, вы
можете воспользоваться услугой бесплатно
до 3 раз, для этого обратитесь по тел.:
+7(861) 255-51-11, доп. 200.

Платно для бизнеса, бюджетных организаций
и физических лиц неограниченное количество
раз. Пишите на e-mail: lk@cons.ru с пометкой
«Платно».

Сроки ответа:

Ответ консультационного характера

в течение рабочего дня (максимальный срок
2-3 рабочих дня).

*Срок зависит от сложности запроса и от
полноты предоставленной информации.*

Отсчет срока исполнения начинается с бли-
жайшего рабочего дня (выходные, праздни-
чные дни, а также нерабочее время не счита-
ются).

Поиск документов по реквизитам и образцы
форм документов, имеющихся в наличии в
СПС КонсультантПлюс, высылаются в течение
1 часа.

*ИЦ «Консультант» имеет право ограни-
чить количество ответов клиенту.*

Поиск в архивах КонсультантПлюс

– 1-11 рабочих дней

Поиск в архивах сторонних ведомств

– до 3-х месяцев

Что сообщить:

1. Код клиента (№ договора)
или ИНН компании
2. ФИО
3. Название организации
4. Телефон
5. Электронную почту

В каком формате предоставляется ответ?

Письменно или устно.

Письменный ответ содержит:

1. Вопрос клиента

запрос в изложении клиента.

2. Краткий ответ

краткий вывод эксперта, основанный на мате-
риалах системы КонсультантПлюс.

3. Обоснование

развернутый ответ, состоящий из фрагментов
документов, использованных при формирова-
нии краткого ответа.

4. Материалы из системы КонсультантПлюс

каждый фрагмент ответа приводится вместе
с активной ссылкой на источник в системе.
Фрагменты располагаются по степени важно-
сти.

5. Дополнительная подборка из документов по теме обращения (при необходимости)

подборка с активными ссылками на источник
на материалы системы КонсультантПлюс .

Устный ответ:

Устный ответ озвучивается экспертом по теле-
фону и подкрепляется подборкой материалов
из системы КонсультантПлюс по желанию
клиента.

Дает ли эксперт однозначные ответы?

Однозначный ответ на вопрос дается преимущественно устно.

Письменный ответ может содержать однозначный ответ. Это не мнение эксперта, а ответ, найденный в системе КонсультантПлюс, который дан в виде близкого изложения текста со ссылкой на источник в системе.

Ответ может быть неоднозначным

В ответе указываются все существующие позиции если однозначного ответа нет, ситуация не урегулирована законодательством и в системе по ней представлено несколько позиций официальных органов.

С какими вопросами не работает Линия консультаций?

- Проверка расчетов, оценка рисков и анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций
- Вопросы, в которых требуется расписать проводки, посчитать налоговую базу
- Вопросы, связанные с консалтингом (требующие выработки решения для конкретной ситуации)
- Экспертиза договоров (в т.ч. правовая)
- Разработка проектов договоров и иных документов
- Толкование текстов нормативных актов законодательной, исполнительной власти (при отсутствии опубликованных комментариев)
- Передача запроса клиента в контролирующие органы
- Поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, Газпром и т.д.), за исключением уже размещенных в СПС КонсультантПлюс

- Поиск авторских документов
- Поиск документов с грифом «Для служебного пользования» или «Для внутреннего пользования», индивидуально-правовых актов
- Прогноз будущих изменений
- Подготовка и сопровождение судебных процессов
- Оценка перспектив судебного разбирательства

Эксперты Линии консультаций и Горячей линии могут рекомендовать пользователю самостоятельно обратиться в специализированную аудиторскую организацию или соответствующее ведомство.

Помощь в формировании запроса в то или иное ведомство, может быть осуществлена сотрудником Линии консультаций и Горячей линии со ссылкой на материалы, которые использовались при формировании ответа на обращение клиента.

Эксперт самостоятельно принимает решение относительно возможности формирования такого рода запроса в зависимости от специфики обращения клиента и степени возможного риска.