

Регламент работы Линии консультаций

1. Кому доступны услуги

Линия консультаций (далее ЛКЦ) оказывает услуги:

- сопровождаемым клиентам группы компаний «Аскон», на основании действующего договора поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс (далее СПС КонсультантПлюс),
- пользователи бонусных пакетов с услугами ЛКЦ

2. Перечень услуг

Услуга	Гарантированный срок оказания услуги	Результат услуги	Форма ответа
Документ по запросу	в момент обращения в онлайн-диалоге или 2 часа (ВИП 30мин) при других способах обращения	• Ссылка на документ в КонсультантПлюс • Документ из системы КонсультантПлюс • Предоставляется информация о статусе документа из СПС КонсультантПлюс	Онлайн-диалог Письменно
Документы по запросу: тематическая подборка	1 рабочий день (ВИП 4 часа)	• Подборка документов по заданной теме (пересылается по e-mail) • Если документы не найдены, предоставляется ответ о том, что отсутствуют документы с заданными параметрами в эталонном комплексе СПС КонсультантПлюс и архивах.	Письменно Устно
Документы по запросу: подбор судебной практики	1 рабочий день (ВИП 4 часа)	• Подборка документов по заданной теме (пересылается по e-mail) • Если документы не найдены, предоставляется ответ о том, что отсутствуют документы с заданными параметрами в эталонном комплексе СПС КонсультантПлюс и архивах.	Письменно Устно

Услуга	Гарантированный срок оказания услуги	Результат услуги	Форма ответа
Правовая консультация в онлайн-диалоге – это ответы на популярные вопросы, с использованием: - фирменных актуализируемых материалов или справочной информации в СПС КонсультантПлюс - нормативно-правовых актов - типовых консультаций Аскон	в момент обращения	- Краткий ответ на вопрос - Ссылка на документ в СПС КонсультантПлюс и/или документ отправляется по e-mail	Онлайн-диалог
Правовая консультация уровня 1 – это ответы на вопросы, которые однозначно урегулированы законодательством и по которым есть в наличии: - фирменные актуализируемые материалы в СПС КонсультантПлюс - типовые консультации Аскон	1 рабочий день (ВИП 4 часа)	- Краткий ответ на вопрос - Обоснование - Документы или ссылки на них, которые упоминаются в обосновании - Подборка документов, при наличии запроса Клиента	Письменно Устно
Правовые консультации уровень 2 – это ответы на вопрос, по которому отсутствует однозначный ответ на основании норм права или готовых решений системы КонсультантПлюс. По такому вопросу: - может быть несколько позиций у государственных органов, - он может быть на стыке двух и более норм права, - правоприменительная или судебная практика может отсутствовать или иметь противоречивый характер. Для ответа на такой вопрос требуется правовой анализ законодательства или судебной практики. Ответ содержит экспертное мнение Консультанта, которое основывается на имеющихся в СПС КонсультантПлюс материалах, в том числе: разъяснения контролирующих органов, мнения специалистов, нормах права, официальных разъяснениях уполномоченных органов, правоприменительной и судебной практике, научных статьях.	2 рабочих дня (ВИП 1 рабочий день)	- Краткий ответ на вопрос - Обоснование ответа - Документы или ссылки на них, которые упоминаются в обосновании - Подборка документов, при наличии запроса Клиента	Письменно Устно
Помощь в работе с СПС КонсультантПлюс	1 час	- Предоставлен ответ на вопрос - В результате рекомендаций специалиста ответ на вопрос в СПС КонсультантПлюс найден клиентом самостоятельно +	Письменно Устно Онлайн-диалог

Все услуги носят информационный характер, решения на основании полученной консультации принимаются клиентом самостоятельно.

3. Способы обращения за услугами и режим работы

Услуги Линии консультаций оказываются с 9:00 до 19:00 часов по московскому времени по рабочим дням, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничные дни – сокращенный день.

Оставить запросы можно:

- Используя кнопку «Задать вопрос» в системе КонсультантПлюс (в правом верхнем углу):
 - Закладка «Онлайн-диалог» с 9:00 до 19:00 (в предпраздничные дни до 18.00)
 - Закладка «Написать эксперту»
- По электронной почте hotline@ascon.spb.ru
- Через личный кабинет клиента Аскон <https://online.ascon-spb.ru/questions/info/>
- Через заявку на сайте <https://www.ascon-spb.ru/uslugi/lkc/>
- По телефону (812) 703 3834 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (в предпраздничные дни до 17.00)

Вопрос достаточно задать одним из способов.

4. Порядок оказания услуг

4.1 Услуга оказывается авторизованным пользователям, на основании сделанного заказа услуги. При оформлении заказа на услугу необходимо как можно точнее сформулировать свой вопрос и указать:

- Полное название организации;
- ФИО;
- Email;
- Должность;
- контактный телефон.
- Предпочтительную форму ответа

При недостаточности предоставленных сведений, специалист ЛКЦ свяжется для уточнения.

4.2 В течение часа, после отправки заказа на услугу на ЛКЦ, на электронный адрес клиента поступит подтверждение запроса, в котором содержится следующая информация:

- Вопрос клиента,
- Вид заказанной услуги,
- Гарантированный срок,
- Форма предоставления ответа

При необходимости, клиент может уточнить, исправить, отменить ранее отправленный заказ услуги, указанных в п. 4 данного регламента.

4.3. Порядок предоставления услуг Правовая консультация в онлайн-диалоге, Правовая консультация уровня 1, Правовая консультация уровня 2

4.3.1 Темы, по которым оказываются услуги:

- ✓ Бухгалтерский и налоговый учет (коммерческих, бюджетных, НКО)
- ✓ Налоги, страховые взносы и неналоговые платежи
- ✓ Оплата труда
- ✓ Отчетность (бухгалтерская, налоговая, во внебюджетные фонды, статистическая)
- ✓ Социальные пособия (кроме пенсионных начислений)
- ✓ Валютный контроль и таможенные платежи
- ✓ Кадровое делопроизводство
- ✓ Защита персональных данных
- ✓ Специальная оценка условий труда (СОУТ)
- ✓ Проверки ГИТ
- ✓ Охрана труда
- ✓ Трудовое право
- ✓ Проверки контролирующими органами
- ✓ Госзакупки и гособоронзаказ
- ✓ Налоговое право
- ✓ Гражданское право
- ✓ Земельное право
- ✓ Семейное право
- ✓ Жилищное право
- ✓ Миграционное право
- ✓ Административное право

4.3.2 Темы, по которым услуги не оказываются:

- Технические расчеты и расчеты платежей, разъяснения вопросов технического регулирования
- Представление ваших интересов в суде, прокуратуре и других органах
- Составление за юридическое лицо и ИП бухгалтерской и налоговой отчетности
- Разъяснения вопросов законодательного регулирования по акцизам
- Разъяснения по отчетности Росалкогольрегулирования и работы системы ЕГАИС
- Разъяснения по законодательству иностранных государств
- Вопросы по узкоспециализированным областям права, требующих экспертных знаний (уголовное, таможенное, алкогольрегулирование, назначение пенсий и др.)
- Разъяснения по работе с бухгалтерскими программами (1С и другие), с системами электронной отчетности, ЕИС в сфере госзакупок, ЕГАИС, ЕГАИС.Лес, Честный знак, Меркурий и с иными специализированными программными продуктами и системами
- Разъяснения по вопросам бухучета микрофинансовых
- Выбор ОКВЭД, ОКОФ, ОКЗ, ТН ВЭД, ОКПД2 и иных кодов

В случае получения запроса, требующих особых знаний в предметной области, ЛКЦ оставляет за собой право отказать в предоставлении ответа на вопрос или заменить форму ответа с консультации на тематическую подборку.

4.3.3 При оказании услуг ЛКЦ не предусмотрено:

- принятие документов для экспертизы,
- анализ первичных документов и/или хозяйственных операций клиента,
- разработка проектов договоров и иных документов,
- представительство в судах или оценка перспектив судебных споров,
- представительство от лица клиента в государственных органах,
- осуществление расчетов на основании числовых данных клиента,
- оценка рисков (в т.ч. налоговых, правовых)
- иных индивидуальных консультаций, требующих анализа документов и разработки индивидуальных решений. При индивидуальной договоренности данные услуги могут быть оказаны в рамках платных консультаций по действующему тарифу 3000 (три тысячи) руб. чел/час. Условия и окончательная стоимость услуг оговариваются индивидуально, зависят от объема работы и оплачиваются по отдельному договору после согласования с консультантом.

4.3.4 Форма предоставления услуги «правовая консультация»

Правовая консультация предоставляется как в устном, так и в письменном виде. При обращении клиент может указать предпочтительную форму оказания услуги. Если желаемая форма ответа не указана, то по умолчанию выбирается:

- при обращении по электронной почте, через кнопку «задать вопрос эксперту» в КонсультантПлюс, в «онлайн-диалоге» - ответ предоставляется в письменном виде,
- при обращении по телефону - ответ предоставляется в устном виде.

Форма предоставления правовой консультации может быть изменена по согласованию сторон на любом этапе предоставления услуги.

4.3.5 Порядок предоставления ответов в «онлайн-диалоге»

При запросе через кнопку «Задать вопрос эксперту» в СПС КонсультантПлюс, в закладке «онлайн-диалог» запросы обрабатываются в момент обращения.

В онлайн-диалоге можно получить:

- ответы на вопросы, однозначно урегулированные законодательством или на которые содержатся ответы в готовых материалах СПС КонсультантПлюс (консультация уровня 1)
- активную ссылку на нормативно-правовые акты и иные материалы из СПС КонсультантПлюс (услуга «документ по запросу»)
- возможность оставить заказ на другие услуги ЛКЦ. Если вопрос не соответствует признакам консультации уровня 1 или заказанные материалы отсутствуют в СПС КонсультантПлюс, то будет принят заказ на соответствующую услугу, которая будет оказана в гарантированные сроки в согласованной с клиентом форме.

4.4. Гарантированные сроки оказания услуг

4.4.1 Гарантированный срок – это максимальный срок, в течение которого ЛКЦ гарантирует оказание услуги. Услуга может быть оказана быстрее, при наличии такой возможности. Гарантированный срок подготовки ответа в исключительных случаях по согласованию с клиентом может быть увеличен.

4.4.2 Клиент может указать желаемый срок оказания услуг, он будет принят во внимание при ответе на запросы, но не является обязательным для исполнения.

4.4.3 В случае невозможности оказать услугу без уточнений деталей запроса, гарантированный срок ответа увеличивается и считается с момента получения ответов на уточняющие вопросы. Если ответы на уточняющие вопросы не получены, заказ на услугу отклоняется.

4.4.4 При запросе устной консультации и невозможности связаться по указанному телефону в гарантированный срок, ответ предоставляется в письменном виде и гарантированный срок увеличивается (клиент получает письмо с уведомлением о точном сроке ответа).