

## Регламент услуги «Линия консультаций»

Услуга «Линия консультаций» бесплатно предоставляется Клиентам компании ООО «полное ПРАВО» в рамках действующего договора об оказании информационных услуг с использованием экземпляров Систем КонсультантПлюс.

С помощью услуги «Линия консультаций» Вы можете:

- **задать вопрос эксперту** (п. 1 настоящего Регламента);
- **оставить заявку на формирование тематических подборок по Вашему вопросу** (п. 2 настоящего Регламента);
- **заказать документы, отсутствующие в установленном у Вас комплекте КонсультантПлюс** (п. 3 настоящего Регламента);
- **проконсультироваться по техническим вопросам или любым другим аспектам обслуживания системы КонсультантПлюс.**

### 1. Задать вопрос эксперту

Эксперты «Линии консультаций» помогут Вам при решении вопросов по следующим темам:

- налогообложение, бухгалтерский учет и отчетность в коммерческих и некоммерческих организациях;
- налогообложение, бухгалтерский учет и отчетность в организациях государственного сектора (казенные, бюджетные, автономные учреждения);
- трудовое законодательство, кадровый учет;
- вопросы юридического характера, связанные с деятельностью организации;
- проверки контролирующих органов.

Данная услуга включает в себя поиск документов, подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием массива КонсультантПлюс, по вопросу Клиента только на основе полученной от него информации.

Услуга носит справочный характер, окончательное решение по заданному вопросу Клиент принимает самостоятельно.

*В каком формате Вы получаете ответ на свой вопрос?*

Ответ на вопрос направляется Вам в письменном виде.

Наши эксперты подберут по Вашему вопросу нормативно-правовые документы, а также консультационные материалы (рекомендации экспертов и специалистов, формы документов, ситуации из практики, статьи), содержащиеся в СПС КонсультантПлюс.

Письменный ответ эксперта «Линии консультаций» состоит из подборки необходимых документов и аннотации. Аннотация содержит выводы эксперта по ситуации, она поможет Вам лучше понять суть ответа и сориентироваться в подборке документов. Если ситуация не урегулирована законодательно, и по ней есть несколько позиций, эксперт включит в ответ все имеющиеся точки зрения.

*Какие услуги не оказывают эксперты «Линии консультаций»?*

- предоставление консалтинговых, аудиторских и иных подобных консультаций по конкретной ситуации, требующей изучения первичных документов Клиента;
- экспертиза и разработка договоров, иных документов;
- подготовка ответов, возражений, исковых заявлений на требования контролирующих органов;
- определение амортизационной группы, ОКТМО, ОКВЭД, КБК, ТН ВЭД, ОКОФ;
- бухгалтерский учет и налогообложение банков;
- анализ хозяйственных операций, оценка рисков;
- осуществление любых расчётов (пособия, отпускные, больничные и прочие);
- консультирование по работе с компьютерными программами, за исключением СПС КонсультантПлюс;
- определение правомерности действий физических и юридических лиц, органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также правоохранительных органов;
- вопросы, требующие изучения законодательства других стран, кроме Республики Беларусь.

*Сроки подготовки ответа экспертами «Линии консультаций»:*

- письменный ответ будет предоставлен Вам в течение двух рабочих дней, не считая дня поступления вопроса;
- датой принятия вопроса, полученного после 18:00 или в нерабочий день, считается следующий рабочий день за днём обращения клиента на «Линию консультаций».

### [Смотреть пример ответа «Линии консультаций»](#)

*Сколько вопросов Вы можете задать экспертам «Линии консультаций»?*

Количество сложных вопросов от одного Клиента - не более 3 вопросов в месяц. Вопрос относится к категории сложных, если по предварительной оценке эксперта «Линии консультаций» подготовка ответа может потребовать более 3 часов работы эксперта. Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно определять уровень сложности задаваемых вопросов.

## **2. Оставить заявку на формирование тематических подборок по Вашему вопросу**

В подборку по интересующей Вас тематике войдут нормативные акты, судебная практика, консультации экспертов, формы документов и другие материалы, размещенные в СПС КонсультантПлюс.

*Сроки подготовки подборки экспертами «Линии консультаций».*

Подборка документов будет составлена не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления запроса.

## **3. Заказать документы, отсутствующие в установленном у Вас комплекте КонсультантПлюс**

Вы можете заказать:

- документы, не вошедшие в Ваш комплект КонсультантПлюс, в том числе редкие и узкоспециальные;

- копии исходных документов, содержащихся во внутренних архивах компании ООО «полное ПРАВО» и разработчика КонсультантПлюс, архивах федеральных и региональных органов власти. Также у Вас есть возможность уточнить статус данных документов.

*Сроки поиска и предоставления документов экспертами «Линии консультаций»:*

- поиск и предоставление документа из информационного массива СПС «КонсультантПлюс» осуществляются не позднее 1 рабочего дня с момента поступления запроса.  
- поиск нормативно-правового акта в архивах разработчика СПС КонсультантПлюс и органов власти осуществляется в течение 3-х месяцев. Наши эксперты будут своевременно информировать Вас обо всех этапах поиска документа.

### **Как можно обратиться на «Линию консультаций»?**

Вы можете обратиться на «Линию консультаций», используя наиболее удобный для Вас способ обращения:

- через кнопку «Задать вопрос эксперту» в системе КонсультантПлюс;
- по телефону (3452) 59-32-10;
- по электронной почте [hotline@polnoepravo.ru](mailto:hotline@polnoepravo.ru);
- на сайте [polnoepravo.ru](http://polnoepravo.ru);
- через Вашего персонального специалиста по информационному обслуживанию;

### **График работы «Линии консультаций».**

Ежедневно с 8:00 до 18:00, кроме выходных и праздничных дней.