УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор ООО «КАДИС»

Е.А. Кузнецова

«10» августа 2026 г.

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ

1. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент предоставления услуги «Линия консультаций» (далее-Регламент) устанавливает основные положения о порядке предоставления услуги «Линия консультаций» (далее-Услуга ЛК).

1.2 В целях ознакомления с настоящим Регламентом его текст размещается на сайте ГК КАДИС - https://kadis.org/.

1.3 Услуга ЛК включает в себя поиск, подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по запросу Клиента.

1.4 Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего Договора поставки, адаптации и сопровождения экземпляров Систем КонсультантПлюс

1.5 Услуга ЛК является бесплатной и предоставляется только в соответствии с положениями, определенными настоящим Регламентом.

1.6 Услуга ЛК предоставляется на запросы, непосредственно касающиеся деятельности Клиента.

1.7 Консультации нашей линии носят рекомендательный характер. Окончательные решения по запросу Клиент принимает самостоятельно. Наша задача — предоставить достоверную и полезную информацию, помогающую принять обоснованное решение.

2. Способы обращения на Линию консультаций и режим работы

2.1 Режим работы ЛК устанавливается с 9.30 до 18.00 по московскому времени по рабочим дням с понедельника по пятницу, кроме выходных праздничных дней.

2.2 Обращения могут быть направлены одним из следующих способов:

- ✓ Используя кнопку «Задать вопрос» в СПС КонсультантПлюс (в правом верхнем углу):
  - Вкладка «Задать вопрос эксперту» (круглосуточно)
  - Вкладка «ОнлайнДиалог» с 10:00 до 18:00 (в предпраздничные дни до 17.00)
- ✓ По контактному телефону (812) 493-54-66 в рабочие дни с 9:30 до 18:00 (в предпраздничные дни до 17.00)
- ✓ Через специалистов департаментов сервиса и развития СПС КонсультантПлюс
- ✓ По e-mail: zakaz@kadis.ru
- ✓ Через Личный кабинет на сайте kadis.org
- ✓ Через MAX-чат (@id7827004830_bot) «КАДИС. Онлайн»

3. Темы и вопросы, по которым оказывается Услуга ЛК

Услуга ЛК включает в себя следующие виды запросов:

3.1 Заказ нормативно-правовых и иных документов, отсутствующих в комплекте у Клиента, и размещенных в эталонной версии СПС КонсультантПлюс;
3.2 Поиск нормативно-правовых документов, отсутствующих в комплекте у Клиента и не размещенных в эталонной версии СПС КонсультантПлюс;
3.3 Заказ подборок документов/ судебной практики по определенной тематике или ситуации;
3.4 Консультации по вопросам, возникшим в конкретной финансово-хозяйственной ситуации по следующим отраслям:

- ✓ налоговое законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью налоговых резидентов РФ;
- ✓ бухгалтерский учет (коммерческий план счетов);
- ✓ бюджетный учет;
- ✓ отчетность (бухгалтерская, налоговая, статистическая, внебюджетные фонды и другие органы);
- ✓ оплата труда;
- ✓ социальные пособия (кроме пенсионных начислений);
- ✓ порядок ведения кассовых операций;
- ✓ трудовое законодательство и кадровые вопросы;
- ✓ специальная оценка условий труда;
- ✓ гражданско-правовые отношения;
- ✓ законодательство о закупках;
- ✓ защита персональных данных;
- ✓ охрана труда;
- ✓ проверки контролирующими органами;
- ✓ вопросы корпоративного права;
- ✓ вопросы гражданского процесса;
- ✓ вопросы арбитражного процесса;
- ✓ вопросы административного права и процесса;
- ✓ вопросы семейного права;
- ✓ вопросы жилищного права;
- ✓ трудоустройство иностранных работников и миграционное законодательство;
- ✓ исполнительное производство (общие вопросы);
- ✓ другие вопросы, связанные с хозяйственной деятельностью организации Клиента

4. Темы и вопросы, по которым Услуга ЛК не предоставляется

Клиенту не может быть предоставлена консультация, если его вопрос затрагивает одно из следующих направлений:
4.1 оптимизация налогов;
4.2 вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант;
4.3 финансовый и налоговый анализ хозяйственных операций;
4.4 консультация по открытию производства, организации бизнеса;
4.5 прогноз позиции/анализ законности принятых решений контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства;
4.6 представительство в суде и государственных органах;

4.7 разработка, изучение, экспертиза (анализ), проверка правильности заполнения, редакция (внесение изменений), заполнение договоров и иных документов (в том числе проектов), включая выдержки из них;

4.8 прогноз будущих изменений законодательства (например, какие последствия будут иметь место при вступлении в силу того или иного документа/законопроекта), сравнительный анализ принятых нормативных актов с ранее действовавшими нормами;

4.9 передача запроса Клиента в государственные органы;

4.10 вопрос касается узкоспециальных отраслей права и законодательства, требующих глубоких экспертных знаний и/или соответствующей квалификации, например, вопросы, касающиеся банковского, валютного, таможенного, уголовного, пенсионного права и пр.;

4.11 вопрос по работе с бухгалтерскими программами (1С и другие), с системами электронной отчетности, ЕИС в сфере госзакупок и с иными специализированными программными продуктами и системами (Госуслуги, ЕГАИС, ГосЛог и др);

4.12 заполнение деклараций и отчетности на основе цифровых показателей, предоставленных Клиентом;

4.13 вопрос, связан с анализом представленных документов Клиентом;

4.14 правовая поддержка при налоговых и прочих проверках;

4.15 отслеживание изменений, вступления в силу, опубликования каких-либо нормативных и/или ненормативных актов, а также иных документов и материалов, содержащихся в СПС КонсультантПлюс;

4.16 предоставление правовых актов и разъяснений, относящихся к законодательству иностранных государств (за исключением размещенных в СПС КонсультантПлюс);

4.17 поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс;

4.18 предоставление индивидуально-правовых актов, документов, содержащих конфиденциальную информацию, документов с грифом «для служебного пользования», «секретно» или «для внутреннего пользования»;

4.19 предоставление авторских документов, не включенных в СПС КонсультантПлюс.

В случае если обращение выходит за рамки компетенции ЛК и ответ по существу не может быть дан, данная информация доводится до Клиента (по удобному для Клиента каналу связи) в течение одного рабочего дня с момента поступления вопроса.

5. Ограничения предоставления Услуги ЛК

Перечень ситуаций, в которых может быть отказано в ответе ЛК:

5.1 Требуется подготовка аналитических материалов по общим, объемным вопросам

5.2 Тематика вопроса выходит за рамки возможностей ЛК

5.3 Ответ на вопрос требует подготовки/проверки расчетов на основании числовых данных Клиента

5.4 Вопрос задан некорректно, предоставленные контактные данные для обратной связи недостоверны

5.5 Вопрос личного характера и/или не касается профессиональной деятельности Клиента

5.6 В случае выявления трансляции ответов ЛК в интересах третьих лиц

5.7 Имеется задолженность по оплате услуг по сопровождению СПС КонсультантПлюс

При отказе в принятии вопроса в работу, Клиент в обязательном порядке получает уведомление об этом, с указанием причин отказа в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

6. Порядок предоставления Услуги ЛК

6.1 Клиент имеет возможность обратиться на ЛК любым удобным для него способом из указанных в п. 2.2 настоящего Регламента.

6.2 Для получения оперативного ответа, а также в целях идентификации Клиент в своем обращении сообщает следующие данные:

- Название организации
- ФИО
- Должность
- Контактный телефон
- Адрес электронной почты
- Суть вопроса

Чем точнее Клиент сформулирует свой вопрос или ситуацию, тем более оперативно и полно мы сможем подготовить ответ.

6.3 В рамках услуг запроса документа, документ, либо информация по поиску документа, направляется на эл. почту, указанную Клиентом при обращении либо в «Онлайн-диалоге» в момент обращения.

6.4 Ответы экспертов ЛК могут предоставляться в формате правовой консультации или в режиме «Онлайн-диалог»

6.5 Порядок предоставления ответа в формате правовой консультации:

6.5.1 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 телефону - ответ предоставляется в устном виде
- при обращении по иным каналам связи, например, по электронной почте, через кнопку «Задать вопрос эксперту» в СПС КонсультантПлюс- ответ предоставляется в письменном виде

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

6.5.2 Правовая консультация в устной форме оказывается экспертом по телефону, указанному Клиентом при обращении, и подкрепляется Подборкой материалов из СПС КонсультантПлюс (по желанию Клиента).

6.5.3 Правовая консультация в письменном виде предоставляется в формате документа Word на установленном бланке, содержащим:

- ✓ номер и дату обращения Клиента;
- ✓ вопрос – запрос в изложении Клиента;
- ✓ краткий ответ – вывод эксперта на основании материалов СПС КонсультантПлюс;
- ✓ обоснование – развернутый ответ;
- ✓ подборка из системы – активные ссылки на материалы СПС КонсультантПлюс
- ✓ дату ответа;
- ✓ информацию об эксперте, подготовившем ответ.

6.6 Порядок предоставления консультаций в режиме «Онлайн-диалог»:

6.6.1 При обращении через кнопку «Задать вопрос» в СПС КонсультантПлюс, во вкладке «Онлайн-диалог» запросы обрабатываются в момент обращения Клиента.

6.6.2 В «Онлайн-диалоге» можно получить ответы на запросы, однозначно урегулированные законодательством или, на которые содержатся ответы в готовых материалах СПС КонсультантПлюс.

6.6.3 Ответ эксперта содержит краткую аннотацию и активную ссылку на нормативно-правовые акты и иные материалы из СПС КонсультантПлюс, использованные при подготовке ответа.
6.6.4 В случае, если вопрос Клиента требует дополнительного анализа и большего времени для подготовки ответа, он передается в работу для подготовки правовой консультации.

7.Сроки ответа на запрос документов и предоставления правовых консультаций в рамках Услуги ЛК

7.1 Обращения на ЛК обрабатываются в порядке их поступления. При одновременном поступлении нескольких вопросов подготовка ответов на вопросы производится последовательно.
7.2 Максимальный срок подготовки правовой консультации– не позднее 2х рабочих дней, следующих за днем поступления обращения Клиента. Время подготовки ответа определяется сложностью вопроса. Как правило, эксперты отвечают намного оперативнее – в среднем, время ответа составляет 3-6 рабочих часов.
7.3 Клиент может указать желаемый срок оказания услуги ЛК, он будет принят во внимание при ответе на запросы, но не является обязательным для исполнения.
7.4 По согласованию с Клиентом в случае, если вопрос сложный, требует изучения и анализа большого объема нормативной документации/судебной практики либо для подготовки ответа требуется привлечение нескольких экспертов, например, юриста и бухгалтера, или наличия в обращении нескольких вопросов, указанный срок может быть увеличен.
7.5 В случае, если эксперту ЛК для подготовки ответа требуется дополнительная информация, отсутствующая в вопросе, то эксперт связывается с Клиентом по телефону либо по электронной почте для её получения. Если от Клиента не поступило необходимых для ответа уточнений в течение 5 рабочих дней со дня получения вопроса, работа над ним прекращается с обязательным уведомлением Клиента. После получения дополнительной информации от Клиента работа над вопросом возобновляется, а срок работы отсчитывается заново в соответствии с данной главой Регламента.
7.6 Уточнения, дополнения и запросы разъяснений по уже заданному вопросу рассматриваются в рамках ранее поступившего вопроса и не считаются новым самостоятельным вопросом Клиента.
7.7 Срок подготовки ответа может быть увеличен, если это не первый вопрос Клиента в этот день и это четвертый и более вопросы Клиента в текущем месяце, если иное не определено условиями договора (контракта). Об увеличении срока подготовки ответа Клиенту направляется соответствующее уведомление.
7.8 Срок подготовки ответа в режиме «Онлайндиалог» - 15-30мин.
7.9 Подборка документов/судебной практики по теме осуществляется в срок от 1 до 2-х рабочих дней.
7.10 Поиск документов в информационных банках, отсутствующих в комплекте Клиента, но имеющихся в эталонном комплекте СПС КонсультантПлюс - в течение 1 часа с момента обращения Клиента.
7.11 Запросы документов в архивах Координационного центра (г. Москва), включая региональное законодательство и ведомственные акты, не размещённые в СПС Консультант Плюс, рассматриваются в срок от 3 рабочих дней до 3 месяцев. По каждому такому запросу Клиенту сообщается о результатах не позднее 1 рабочего дня с момента получения промежуточного или окончательного ответа.
7.12 При запросе документов, отсутствующих в эталонном комплекте, а также архивах Разработчика СПС КосультантПлюс эксперты Линии консультаций предпринимают все возможные меры по поиску информации, но не могут гарантировать Клиенту ни сроков, ни положительного результата поиска.

7.13 При поступлении обращения Клиента в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.

7.14 Обработка всех обращений на ЛК осуществляется в рабочие дни с 9:30 до 18:00 в соответствии с режимом работы, указанным в п. 2 настоящего Регламента.

8 Кто дает ответы

Эксперты нашей Линии консультаций – это опытные специалисты с высшим профильным образованием и многолетним стажем работы в различных областях: в сфере бухгалтерского учета, консалтинга, аудита, налогообложения, кадрового делопроизводства, юриспруденции и бюджетного учета в коммерческих структурах, ФНС и органах власти.

С действующим перечнем экспертов можно ознакомится на нашем сайте в разделе «Услуги\Линия консультаций»: https://kadis.org/uslugi/consultation-line

9. Порядок рассмотрения отзывов

С целью контроля качества работы ЛК клиенту предлагается оценить полученный ответ любым удобным способом:

- отправить письмо с оценкой ответа предоставленной услуги ЛК от 1 до 5 (1 - неудовлетворительно, 5 - отлично) с возможностью оставить комментарий
- через функцию «Запрос оценки Чата»: после завершения диалога в интерфейсе клиента появляется шкала из пяти звёзд, позволяющая оценить предоставленную консультацию
- передать отзыв через через специалиста отдела сервиса и развития СПС КонсультантПлюс

Клиент вправе направить обратную связь в любой удобной для него форме.

Наши эксперты ждут Вашей оценки и отзыва на полученный ответ. Линия консультаций обязательно рассмотрит все поступившие отзывы и предложения.

Мнение Клиентов – не только важный стимул для роста и развития нашей Компании, но и необходимый фактор постоянного совершенствования оказываемых услуг экспертами Линии консультаций и знакомства с сервисом.

Компания «КАДИС» сохраняет за собой право изменять положения настоящего регламента и информировать об изменениях на сайте www.kadis.org.

Разработано:

Руководитель отдела консультаций Н.С. Горбунова