

ПАМЯТКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ БЕСПЛАТНОГО СПРАВОЧНО-ПРАВОВОГО СЕРВИСА «ОНЛАЙН-ДИАЛОГ»

Просим обратить внимание и применять в работе следующую информацию по работе с сервисом в системе КонсультантПлюс.

Что такое «Онлайн-диалог»?

- Это бесплатный справочно-правовой сервис, входящий в состав услуги «Горячая линия». Сервис дает пользователю возможность получить материалы/ответы по теме своего обращения и самостоятельно принять решение. Обращаем внимание, что специалисты сервиса не отвечают на вопросы пользователей своими словами, а также, не формируют свои выводы по вопросу. Основное преимущество сервиса «Онлайн-диалог» в том, что он дает возможность получить материалы, которые отсутствуют в комплекте пользователя или не были им найдены при самостоятельном поиске в доступном ему комплекте. Специалисты чата предоставляют материалы по теме обращения, как в виде прикрепленных файлов, так и в виде цитаты, отвечающей на вопрос пользователя. Формат ответа определяется наличием в системе материала/прямого ответа по теме обращения.

В какой срок специалист предоставляет ответ в «Онлайн-диалоге»?

- Специалисты производят поиск и предоставляют ответ в пределах 15-20 минут.

Важно понимать, что не всегда поиск оказывается результативным! Если поиск не принес результата, вопрос клиента передается в работу экспертам бесплатного справочно-правового сервиса «Линия консультаций».

Какие вопросы можно задавать в «Онлайн-диалог»?

- Специалисты сервиса работают с вопросами категории бесплатного справочно-правового сервиса «Горячая линия». Регламент бесплатного справочно-правового сервиса «Горячая линия» размещен на сайте компании.

Кратко, что подпадает под сервис «Горячая линия»:

- запрос конкретных документов, форм, образцов заполнения,
- вопросы, однозначные и не требующие глубокого анализа (не спорные),
- справочные.

Какие вопросы НЕ принимаются в работу в «Онлайн-диалоге»?

- неоднозначные (спорные),
- вопросы, требующие особой квалификации (например, вопросы по 44-ФЗ, бюджетный учет и т.п.),
- вопросы, на которые нет прямого ответа в системе КонсультантПлюс, требующие дополнительного времени для подготовки с учётом практического опыта экспертов,
- запросы на подборку документов, консультаций и судебной практики с учетом конкретной хозяйственной ситуации,

- вопросы, в которых специалиста просят высказать собственное мнение по вопросу,
- запросы анализа конкретной ситуации,

Подробнее см. регламент «Горячая линия» и «Линия консультаций».

Внимание, это важно:

1. Если контактные данные не были подтверждены в процессе диалога, сервис уведомит пользователя о том, что ему необходимо самостоятельно передать текущий вопрос через вкладку «Написать эксперту». Там же будет указано на необходимость проверить актуальность контактных данных (почта, телефон, ФИО).

2. Вопросы необходимо задавать по какому-то одному каналу: **или** в «Онлайн-диалог», **или** по вкладке «Написать эксперту». В случае одновременной отправки вопроса по нескольким каналам, сервис оставляет за собой право удалить вопрос-дубль. Если пользователю необходим глубокий анализ и письменный ответ, вопрос необходимо изначально направить через вкладку «Написать эксперту» и не дублировать его в сервис «Онлайн-диалог».

4. Если ответ, предоставленный в сервисе «Онлайн-диалог» оказался недостаточным, необходимо написать об этом непосредственно в диалоге со специалистом, он передаст вопрос в работу экспертам сервиса «Линия консультаций» (при условии, что контактные данные были подтверждены).

5. Обращение, оформленное через вкладку «Написать эксперту» не означает, что оно автоматически будет отнесено к вопросам, которые имеют лимит по месяцу. Обращения маркируемые, как «Консультация (бух, юр, закупки..)» определяются путем анализа сути вопроса, и не зависят от канала передачи.

Не оставляйте ответ в чате без обратной связи, нам она очень важна!