Памятка для клиентов

Сервис «Онлайн-диалог» в системе КонсультантПлюс

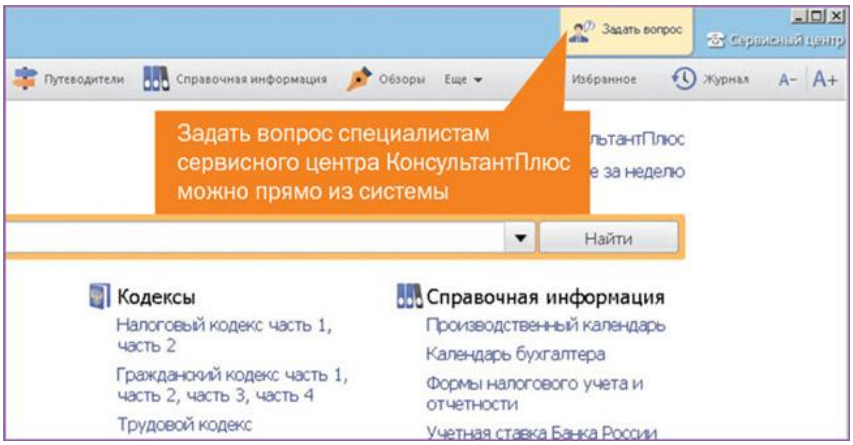
Что такое «Онлайн-диалог»?

Это **бесплатный справочно-правовой сервис,** он представляет собой привычный чат, где в режиме реального времени можно написать свой вопрос и оперативно получить на него ответ.

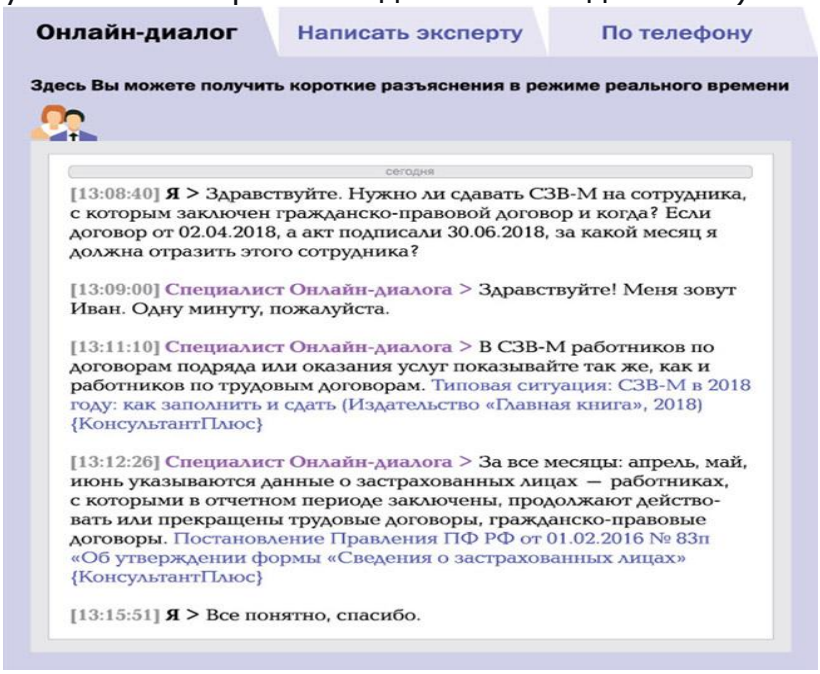
Сервис предназначен для **коротких, справочных вопросов**, на которые можно быстро найти ответ в системе КонсультантПлюс.
Специалисты чата **не дают собственных выводов и не высказывают мнение**, а предоставляют разъяснения и материалы из системы: ссылки на фрагменты документов, цитаты или прикреплённые файлы.

Как задать вопрос?

- Нажмите кнопку **«Задать вопрос»** в правом верхнем углу системы.



- В открывшемся окне выберите вкладку **«Онлайн-диалог»** (она активна по умолчанию в рабочие дни с 10-00 до 18-00).



- Напишите вопрос и отправьте его в сервисный центр.

Время ответа

- **Через 5–15 секунд** сотрудник чата поприветствует Вас и подтвердит, что вопрос принят в работу.
- **Краткий ответ** придёт, как правило, **через 5–10 минут** (в отдельных случаях до 20 минут).
  Ответ обычно содержит краткую аннотацию и ссылку на фрагмент документа КонсультантПлюс, где вопрос можно изучить более подробно.

Какие вопросы можно задавать?

Сервис эффективен для:

- запроса конкретных документов, форм, образцов заполнения;
- однозначных вопросов, не требующих глубокого анализа;
- справочных вопросов (уточнение норм законодательства).

Сколько вопросов можно задавать?

Количество вопросов специалистам «Онлайн-диалога» не ограничено

Что делать, если ответ недостаточен или вопрос сложный?

- **Уточните вопрос прямо в чате** – сотрудник будет на связи, пока Вы не получите исчерпывающие разъяснения.
- В случае, когда на решение вопроса требуется больше времени, сотрудник **передаст вопрос экспертам на «Линию консультаций»** (бесплатный сервис). При этом Вы будете уведомлены о сроках подготовки и способе предоставления ответа.
- Если Вы заранее знаете, что нужен глубокий анализ и письменный ответ, рекомендуем **сразу использовать вкладку «Написать эксперту»**

Контактные данные: как они должны быть отражены и как изменить?

Если Вы задаёте вопрос впервые, то Система попросит Вас ввести контактные данные: ФИО, телефон и адрес электронной почты. Для корректной и оперативной работы **просим указывать полную и соответствующую действительности информацию.**

В дальнейшем, в случае необходимости, **контактные данные можно изменить**, нажав на ссылку «Изменить контактные данные».

Важные правила

- **Пожалуйста, задавайте вопрос из системы только одним, удобным для Вас способом**: либо «Онлайн-диалог», либо «Написать эксперту».

- Если вы получили ответ в чате, пожалуйста, **не оставляйте его без обратной связи** – сообщите, удовлетворены ли Вы разъяснением и **оцените качество ответа**