



Регламент предоставления услуги «Онлайн-диалог+» для клиентов группы компаний Консультант Коми

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент «Предоставление услуги «Онлайн-диалог+» (далее – Регламент) устанавливает основные положения о порядке предоставления услуги «Онлайн-диалог+».
- 1.2. «Онлайн-диалог+» – это услуга, которая предоставляется Клиенту, в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение Систем КонсультантПлюс.
- 1.3. «Онлайн-диалог+» позволяет задать вопрос и получить ответ в режиме реального времени в оболочке Системы КонсультантПлюс.

2. Вопросы, относящиеся к услуге «Онлайн-диалог+»

- 2.1. В рамках услуги «Онлайн-диалог+» рассматриваются следующие типы вопросов:
 - вопросы справочного характера;
 - вопросы, связанные с уточнением норм законодательства.
- 2.2. Специалист «Онлайн-диалог+» поможет при решении вопросов по следующим темам: налоговое законодательство, бухгалтерский учет и отчетность (коммерческий и бюджетный), трудовое законодательство, гражданско-правовые отношения.
- 2.3. Не рассматриваются вопросы требующие:
 - анализа и подготовки аннотации по предоставленной информации и материалов из Системы КонсультантПлюс;
 - формирование подборки документов по ситуации или по теме;
 - выработки решения для конкретной ситуации (консалтинговой, аудиторской консультации);
 - составления и проверки документов Клиента.

3. Формат и содержание ответа специалиста «Онлайн-диалог+»

- 3.1. Услуга предоставляется в виде мгновенных сообщений в оболочке Системы КонсультантПлюс. Сообщение – это отклик по запросу, который состоит из краткой формулировки по сути обращения и активной ссылки на материал или норму, в подтверждении предоставленного ответа.
- 3.2. Сообщение специалиста «Онлайн-диалог+» по вопросу Клиента носит справочный характер, окончательное решение по заданному вопросу Клиент принимает самостоятельно.
- 3.3. Ответ дается только на тот вопрос, ответ на который содержится в Системе КонсультантПлюс. Если вопрос законодательно не урегулирован, то услуга «Онлайн-диалог+» не оказывается. При отказе в принятии вопроса в работу, Клиент в обязательном порядке получает уведомление об этом, с указанием причин отказа.
- 3.4. Вопросы, выходящие за рамки услуги «Онлайн-диалог+», будут переадресованы специалистам Компании, курирующим соответствующее направление, а Клиент будет проинформирован о переадресации вопроса. В этом случае специалист Компании свяжется по телефону или направит необходимую информацию на электронную почту Клиента.

4. Возможности функционала «Онлайн-диалог+»

- 4.1. Сохраняется история запросов и ответов специалистов «Онлайн-диалог+» у клиента до 1 года.
- 4.2. Клиент может осуществлять поиск фрагмента на глубину истории. Если найдено несколько соответствий - есть возможность последовательно просмотреть фрагменты диалогов, соответствующих строке поиска.

5. Режим работы и контакты услуги «Онлайн-диалог+»

- 5.1. Услуга «Онлайн-диалог+» активна с 09.00 до 17.00, кроме праздничных и выходных дней.
- 5.2. Воспользоваться услугой «Онлайн-диалог+» можно, используя кнопку «Задать вопрос» в Системе КонсультантПлюс через вкладку «Онлайн-диалог+».

6. Оценка качества оказания услуги «Онлайн-диалог+»

- 6.1. С целью контроля и улучшения качества оказания услуги «Онлайн-диалог+» предлагается:
 - оценить ответ сразу после его получения в виде выбора количества «звездочек» (от 1 до 5);
 - написать свой отзыв по электронной почте на адрес Компании hotline@consultantkomi.ru.