

Утверждаю
Директор МУК «РИХМ»
Историк Л.А. Слизова
« 22 » 10 2022 г.



Положение о порядке оказания услуг МУК «РИХМ» в дистанционном режиме

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях реализации приказа Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 30 июля 2015 г № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Положение регламентирует оказание услуг в дистанционном режиме гражданам, имеющим различные виды ограничения здоровья и нуждающихся в предоставлении лекционно-консультационных услуг, с использованием различных дистанционных систем (Zoom, Skype и др.) при обращении в Раменский историко-художественный музей (далее Музей).

1.3. Перечень услуг Музея, предоставляемых в дистанционном режиме: лекции, консультации и исторические справки по темам краеведения, музейного дела, изобразительному и декоративно-прикладному искусству, отечественной истории, информация по достопримечательностям и объектам сферы туризма.

2. Порядок оказания услуг в дистанционном режиме

2.1. Основанием для начала оказания услуг в дистанционном режиме с использованием систем Zoom или Skype является обращение гражданина к специалисту Музея, осуществляющему запись на прием в телефонном режиме по номерам 8(496)463-13-65 или 8(496)463-44-53 ежедневно, кроме понедельника с 10:00 до 18:00.

2.2. Специалист, осуществляющий запись на прием, фиксирует краткое содержание обращения (выбранную услугу и тему), Ф.И.О гражданина, контактный телефон, e-mail и все это фиксирует в журнале учета обращений и сообщает специалисту, ответственному за оказание услуги заявителю.

2.3. После обработки обращения, ответственный за оказание услуги специалист по электронной почте сообщает гражданину дату, время и ссылку на подключение.

2.4. Услуга в дистанционном режиме оказывается посредством систем Zoom или Skype в рабочее время Музея ежедневно кроме понедельника с 10:00 до 18:00.

3. Действие специалиста, ответственного за оказание услуги

3.1. Ответственный специалист заранее должен настроить и проверить видеосвязь с заявителем.

3.2. При начале видеосвязи, учитывая Правила этикета при общении, специалист должен представиться (назвать Ф.И.О, должность) и уточнить цель обращения в Музей.

3.3. После приветствия и уточнения цели обращения специалист Музея оказывает услугу в соответствии с тематикой запроса и утвержденными тарифами на оказание услуг.

3.4. По окончании видеосеанса специалист регистрирует информацию о предоставлении услуги в дистанционном режиме в соответствующих журналах учета Музея об оказании услуг.