

PATVIRTINTA
Nacionalinio muziejaus
Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės
valdovų rūmų direktoriaus
2022 m. rugpjūčio 23 d. įsakymu Nr. V-128

**NACIONALINIO MUZIEJAUS
LIETUVOS DIDŽIOSIOS KUNIGAIKŠTYSTĖS VALDOVŲ RŪMŲ
VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ STANDARTAS**

SĄVOKOS IR SANTRUMPOS

Muziejus	Nacionalinis muziejus Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmai.
Asmenų prašymų, skundų ir pretenzijų nagrinėjimo taisyklės	Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtintos taisyklės, reglamentuojančios fizinių ir juridinių asmenų prašymų, skundų ir pretenzijų priėmimą, išnagrinėjimą ir parengtų atsakymų išsiuntimą (įteikimą).
Besikreipiantis asmuo (asmuo, pilietis)	Fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių.
Besikreipiančių asmenų aptarnavimas	Viešųjų paslaugų suteikimas arba besikreipiančių asmenų konsultavimas / informavimas.
Darbuotojas	Asmuo, dirbantis Muziejuje pagal darbo sutartį.
Gidų akreditavimo tvarka	Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtinta gidų akreditavimo tvarka, nustatanti gidų, kurie nėra Muziejaus darbuotojai, bet turi teisę ir reikiamas kompetencijas vesti ekskursijas, akreditavimo Muziejuje ir akredituotų gidų pažymėjimų išdavimo tvarką.
Konservavimas ir restauravimas	Kilnojamųjų kultūros vertybių, gautų iš kitų fizinių ir juridinių asmenų konservavimo ir restauravimo darbai, vykdomi remiantis Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtinta Kilnojamųjų kultūros vertybių iš fizinių ir juridinių asmenų priėmimo tyrimui, konservavimui ir restauravimui tvarka.
Kvalifikacijos tobulinimo renginių pedagoginiams darbuotojams, mokyklų vadovams, pagalbos mokiniui specialistams, tvarka	Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtinta Muziejaus organizuojamų kvalifikacijos tobulinimo renginių, skirtų valstybinių ir savivaldybių švietimo įstaigų (išskyrus aukštąsias mokyklas) vadovams, jų pavaduotojams ugdymui, ugdymą organizuojantiems skyrių vedėjams, mokytojams, pagalbos mokiniui specialistams, tvarka.
Lankytojų aptarnavimo standartas (Standartas)	Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtintas Lankytojų aptarnavimo standartas – Muziejaus darbuotojų elgesio normų sąvadas. Standarte nustatomi Muziejaus darbo aptarnaujant lankytojus principai ir įsipareigojimai.
Lankytojų aptarnavimo taisyklės	Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtintos taisyklės, reglamentuojančios Muziejaus lankytojų aptarnavimo, elgesio ir paslaugų jiems teikimo Muziejaus patalpose ir jo teritorijoje tvarką, kainodarą ir jiems taikomus apribojimus.
Paslaugos	Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu dėl Kultūros ministerijai pavaldžių muziejų teikiamų mokamų paslaugų sąrašo patvirtinimo reglamentuotos leidžiamos Muziejui teikti asmenims kultūros, švietimo ir kt. mokamos paslaugos arba kitos Muziejaus lankytojams teikiamos nemokamos paslaugos.

Paslaugų standartas	Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtintas Paslaugų standartas, kuriame nurodyti Muziejaus teikiamų paslaugų kokybės parametrai ir įsipareigojama laikytis nustatytų paslaugų kokybės parametrų.
Piliečių chartija (Chartija)	Vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kuria siekiama besikreipiančių asmenų pasitenkinimo ir paslaugos teikimo kokybės užtikrinimo. Chartija apima Muziejaus paslaugų teikimo įsipareigojimus ir principus bei paslaugų teikimo standartus.
Teikiamų mokamų paslaugų sąrašas ir jų teikimo tvarka	Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtintas Muziejaus teikiamų mokamų paslaugų sąrašas ir jų teikimo tvarka.

IŽANGA

Viešųjų paslaugų standarto tikslas – informuoti Muziejaus lankytojus ir kitus besikreipiančius asmenis apie tai, kokių ir kokios kokybės paslaugų jie gali tikėtis, bei paskelbti Muziejaus įsipareigojimus laikytis nustatytų paslaugų kokybės parametrų.

VERTYBĖS IR PRINCIPAI

Atsakomybė	Teikiant paslaugas ir įgyvendinant veiksmus atsakingai priimame sprendimus.
Lygybė ir pagarba	Pagarba kiekvienam asmeniui. Nešališkumas ir objektyvumas.
Lyderystė	Viską, ką darome, stengiamės daryti geriausiai. Nuolat ieškome naujų, pažangių sprendimų.
Tobulėjimas	Investuojame į savo žinias, dalinamės patirtimi su kolegomis, partneriais ir lankytojais.

PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

Profesionalumas	Paslaugas, atsakymus, sprendimus rengiame vadovaudamiesi teisės aktais ir paslaugų kokybės standartais. Atsakingai elgiamės su pateiktais asmens duomenimis.
Savalaikiškumas	Atsakome į visus rūpimus klausimus per nustatytus paslaugų suteikimo terminus.
Aiškumas	Bendraujame ir paslaugas pristatome paprastai ir suprantamai.
Prieinamumas	Paslaugas ir informaciją teikiame įvairiais būdais, kurie teisėti ir patogūs besikreipiantiems asmenims.
Pagarba	Suprantame, kad darbuotojai yra sėkmingos veiklos pagrindas, todėl puoselėjame Muziejaus vidinę kultūrą, kuriame pagarbius ir pasitikėjimu grįstus santykius su lankytojais.
Dėmesingumas	Atidžiai išklausome kiekvieną asmenį, skirdami jam visą dėmesį.
Tvarumas	Tausojame gamtinius išteklius, atsakingai žvelgiame į vartojimą, rūpinamės aplinka.

PASLAUGOS PAVADINIMAS IR KAINA¹

Paslauga	Paslaugos aprašymas	Kaina
Ekskursija Muziejaus gido (lietuvių ar užsienio kalba) paslauga	Apžvalginė ekskursija – organizuotos lankytojų (iki 25 asmenų) grupės supažindinimas su Muziejaus nuolatinėmis ekspozicijomis.	1 val. trukmės ekskursija lietuvių kalba – 15,00 € 1,5 val. trukmės ekskursija lietuvių kalba – 20,00 € 2 val. trukmės ekskursija lietuvių kalba – 25,00 €
	Teminė ekskursija – organizuotos lankytojų (iki 25 asmenų) grupės supažindinimas su Muziejaus nuolatinėmis ekspozicijomis tam tikru aspektu arba su Muziejuje rengiamomis laikinosiomis parodomis.	1 val. trukmės ekskursija užsienio kalba – 20,00 € 1,5 val. trukmės ekskursija užsienio kalba – 25,00 € 2 val. trukmės ekskursija užsienio kalba – 30,00 € Proginė apžvalginė arba terminė ekskursija su edukaciniais tarpais – 40,00 €
	Parodos kuratoriaus arba gido ekskursija parodose pavieniams asmenims Muziejaus nurodytomis dienomis ir nustatytais valandomis.	Ekskursija su parodos kuratoriumi – 2,00 € + bilietas
Edukacija Edukacinis užsiėmimas	Aktyvaus mokymosi koncepcija pagrįstas, skatinantis refleksiją ir ugdantis tiriamąsias kompetencijas užsiėmimas lankytojų (iki 25 asmenų) grupei.	3–7 metų vaikui – 1,00 € Mokiniui – 2,00 € Studentui – 2,00 € Senjorui – 2,00 € Suaugusiajam – 4,00 € Edukacija mažai šeimai (1 suaugusysis + 1–3 nepilnamečiai vaikai) – 5,00 € Edukacija didelei šeimai (2 suaugusieji + 1–3 nepilnamečiai vaikai) – 9,00 € Edukacinis užsiėmimas per Kultūros paso paslaugą – 2 €
Nuotolinis edukacinis užsiėmimas	Edukacinis užsiėmimas, organizuojamas nuotoliniu būdu.	15,00 €
Audiogidas	Audiogido paslauga.	1,00 €
Virtualios realybės paslauga	Virtualus istorinis pasakojimas (3D akiniai).	2,00 €

¹ Išsamus paslaugų sąrašas pateikiamas: Nacionalinio muziejaus Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmų teikiamų mokamų paslaugų sąrašas ir jų teikimo tvarka,
https://media.valdovurumai.lt/m/files/muziejaus_dokumentai/Mokamos_paslaugos_nuo2022-06-22.pdf

Ekspонатų skaitmeninių nuotraukų teikimas	Muziejuje saugomų eksponatų skaitmeninių nuotraukų teikimas kitiems asmenims.	Įkainiai skelbiami: http://media.valdovurumai.lt/m/files/muziejaus_dokumentai/nuotrauku_ikainiai.pdf
Kilnojamųjų kultūros vertybių tyrimas, konservavimas ir restauravimas	Objektų iš fizinių ir juridinių asmenų priėmimas tirti, konservuoti ir restauruoti bei konservavimo ir restauravimo darbai.	Konservavimo ir restauravimo darbų kaina nustatoma pagal keturių parametrų sandaugą. Žr. http://media.valdovurumai.lt/m/files/muziejaus_dokumentai/Kilnojamuju_kulturos_vertybiu_priemimo_tyrimui_konservavimui_ir_restauravimui_tvarka.pdf
Dalykinė konsultacija	Muziejaus ekspertų paslaugos.	Pagal sutartyse nustatytus įkainius.
Nuoma	Muziejaus erdvių trumpalaikė nuoma renginiui organizuoti. Kilnojamo turto (įgarsinimo, apšvietimo, vaizdo ir vertimo įrangos, muzikos instrumentų ir kito turto bei įrangos) nuoma.	Muziejaus erdvių nuomos įkainiai ir sąlygos skelbiami: https://media.valdovurumai.lt/m/files/renginiai/PATALPU%20NUOMA%20RENGINIAMS.pdf Muziejaus kilnojamo turto nuomos įkainiai skelbiami: https://media.valdovurumai.lt/m/files/renginiai/APARATUROS%20IR%20TURTO%20NUOMA.pdf

MUZIEJAUS ĮSIPAREIGOJIMAI

Dėmesingas, profesionalus ir pagarbus aptarnavimas	Lankytojus aptarnaujame vadovaudamiesi Lankytojų aptarnavimo standartu bei Lankytojų aptarnavimo taisyklėmis, išlaikydami pagarbą kiekvienam asmeniui ir skirdami dėmesį jo poreikiams. Bendraujame profesionaliai, kurdami pagarbūs ir pasitikėjimu grįstus santykius.
Kreipimosi priėmimas lankytojui patogiausiu būdu	Sudarome galimybes į mus kreiptis lankytojui patogiu būdu: <ul style="list-style-type: none"> – telefonu (8 5) 261 7445 darbo dienomis nuo 9 iki 17 val.; – el. paštu: info@valdovurumai.lt; – el. paštu: educacija@valdovurumai.lt; – el. paštu: renginiai@valdovurumai.lt; – atvykus į Muziejų (Katedros a. 4, LT-01143 Vilnius).
Darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimas	Muziejaus darbuotojai nuolatos tobulina profesines kompetencijas siekdami įgyti būtinų įgūdžių ir reikiamų žinių. Jeigu pagal kompetenciją ir suteiktus įgaliojimus negalime suteikti reikiamos informacijos ar konsultacijos, patariame, į kokią instituciją interesantas galėtų kreiptis.

Objektyvus prašymų ir skundų nagrinėjimas	Išliekame nešališki ir objektyvūs. Gavę prašymus, pretenzijas ar skundus, pateikiame išsamius ir motyvuotus atsakymus. Vadovaudamiesi Asmenų prašymų, skundų ir pretenzijų nagrinėjimo taisyklėmis, pateiktas pretenzijas ir skundus išnagrinėjame per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Muziejuje dienos.
Savalaikis informacijos pateikimas	Muziejaus interneto svetainėje www.valdovurumai.lt skelbiamą informaciją apie Muziejaus teikiamas paslaugas atnaujiname ne rečiau kaip kas 48 val. Prašomą informaciją apie paslaugas suteikiame greičiau nei per 3 darbo dienas.
Išvardintų paslaugų teikimo principų ir vertybių laikymasis	Teikdami paslaugas įsipareigojame laikytis aukščiau išvardytų paslaugų teikimo principų ir vertybių.

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI (INSTITUCIJOS VEIKLOS TIKSLAI)

Muziejaus veiklos tikslai: 1) saugoti Žemutinės pilies rūmų liekanas kaip išskirtinį valstybės istorijos ir kultūros paminklą; 2) Lietuvos didžiųjų kunigaikščių rezidencijos Vilniaus Žemutinėje pilyje materialiojo ir nematerialiojo kultūros paveldo vertybes integruoti į nacionalinę kultūrą; 3) atkurti ir pristatyti Lietuvos didžiųjų kunigaikščių rezidencijos Vilniaus Žemutinėje pilyje praeitį visais šio paminklo raidos aspektais; 4) skatinti nacionalinės kultūros atvirumą bei pristatyti nacionalinės kultūros savitumą užsienyje; 5) saugoti ir puoselėti nacionalinės kultūros tapatumą bei jį aktualinti; 6) susieti kultūros paveldo saugojimą su visuomenės kultūros poreikių tenkinimu ir kultūros paslaugų teikimu; 7) kaupti ir saugoti kultūros, meno, istorijos ir archeologijos vertybes, derinti kaupimą bei saugojimą su informacijos visuomenei teikimu ir jos švietimu; 8) plėtoti informacinę visuomenę.

Įgyvendindamas tikslus ir teikdamas paslaugas Muziejus įsipareigoja laikytis deklaruojamų vertybių ir veiklos principų.

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Siekdamas grįžtamojo ryšio, Muziejus periodiškai vykdo teikiamų paslaugų kokybės vertinimą, kurio rezultatai padeda nustatyti Muziejaus lankytojų ir kitų besikreipiančių asmenų poreikius, jų pasitenkinimo / nepasitenkinimo paslaugomis lygį.

Muziejaus teikiamų paslaugų kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis Lietuvos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675 patvirtinta „Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika“.

Tyrimas atliekamas kas 1 metus.

Tyrimo tikslas – nustatyti esamą Muziejaus lankytojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai: 1) išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Muziejaus teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę; 2) apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Muziejaus paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tyrimo tipas – aprašomasis; duomenų rinkimo metodas – apklausa; duomenų rinkimo forma – anketa, platinama elektroniniu bei popieriniu būdu.

Muziejaus lankytojų ir kitų paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis matavimu įvertinami pagrindiniai veiksniai, darantys poveikį pasitenkinimui ar nepasitenkinimui tam tikromis paslaugomis. Atsižvelgiant į šią informaciją šalinami nepasitenkinimą lemiantys veiksniai.

Informacija apie paslaugų teikimo pakeitimus teikiama Muziejaus interneto svetainėje <https://www.valdovurumai.lt>