

PATVIRTINTA
Maironio lietuvių literatūros muziejaus
direktoriaus 2024 m. rugpjūčio 12 d.
įsakymu Nr. V-56



MAIRONIO LIETUVIŲ LITERATŪROS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Maironio lietuvių literatūros muziejus (toliau – Muziejus) yra respublikinis muziejus, valstybės biudžetinė įstaiga, kaupianti, sauganti, tirianti, konservuojanti, restauruojanti ir populiarinanti nacionalinės svarbos literatūros (raštinės) vertybes bei rašytojų kūrybinį ir memorialinį palikimą. Muziejus priskiriamas literatūros ir memorialinių muziejų rūšiai.

2. Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos muziejų įstatymu, Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, Muziejų lankymo nuolaidomis, nustatytomis Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2015 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. IV-556 „Dėl muziejų lankymo nuolaidų nustatymo“, Moksleivių ir socialinę atskirtį patiriančių piliečių nemokamo muziejų lankymo modelio ir jo įgyvendinimo koncepcija, patvirtinta Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2018 m. lapkričio 8 d. įsakymu Nr. IV-797 „Dėl moksleivių ir socialinę atskirtį patiriančių piliečių nemokamo muziejų lankymo modelio ir jo įgyvendinimo koncepcijos patvirtinimo“, Muziejuose esančių rinkinių apsaugos, apskaitos ir saugojimo instrukcijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2005 m. gruodžio 16 d. įsakymu Nr. IV-716 „Dėl Muziejuose esančių rinkinių apsaugos, apskaitos ir saugojimo instrukcijos patvirtinimo“, Maironio lietuvių literatūros muziejaus nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2012 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. IV-508 „Dėl Maironio lietuvių literatūros muziejaus nuostatų patvirtinimo“, kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Muziejaus direktoriaus įsakymais.

3. Taisyklių tikslas – reglamentuoti lankytojų aptarnavimo, elgesio ir paslaugų teikimo Muziejaus (Rotušės a. 13, Kaunas) ir jo padalinių: Salomėjos Nėries ir Bernardo Bučo namų-muziejaus (S. Nėries g. 7, Kaunas), Juozo Grušo namų-muziejaus (Kalniečių g. 93, Kaunas), Vaikų literatūros muziejaus (K. Donelaičio g. 13, Kaunas), Juozo Tumo-Vaižganto buto-muziejaus (Aleksoto g. 10-4, Kaunas), Balio ir Vandos Sruogų namų-muziejaus (B. Sruogos g. 21, Kaunas), patalpose ir teritorijose tvarką. Jos sudarytos siekiant užtikrinti sklandų kiekvieno lankytojo aptarnavimą ir saugumą, išvengiant nesusipratimų, traumų ar praradimų.

4. Taisyklėse vartojamos šios sąvokos:

Muziejaus lankytojas – kiekvienas, įsigijęs lankytojo bilietą ir esantis Muziejaus patalpose ar jo teritorijoje, asmuo.

Muziejus, vykdydamas veiklą ir aptarnaudamas lankytojus, vadovaujasi šiomis vertybėmis:

ATSAKOMYBĖ – už nacionalinį tapatumą ir istorinę atmintį, saugomą kultūros ir istorijos paveldą, už istorinių bei kultūrinių žinių pagrįstumą ir objektyvumą, perteikiamą muziejinės komunikacijos priemonėmis, už kokybiškas, ilgalaikes, išliekamąją vertę turinčias veiklas,

skatinančias pozityvius pokyčius visuomenėje, formuojančias pasaulio, mus supančios aplinkos ir žmonių santykių suvokimą bei skatinančias mąstyti;

ATVIRUMAS – gebėjimas išgirsti, suprasti ir atliepti savo veikloje visuomenės pokyčius, lūkesčius ir poreikius, siekis sudaryti vienodas galimybes visiems visuomenės atstovams dalyvauti muziejaus veikloje;

KOMPETENCIJA – muziejuje dirbantys žmonės, jų intelektas, motyvacija, kūrybiškumas, imlumas naujovėms ir iniciatyvumas yra svarbiausi muziejaus veiklos sėkmės veiksniai;

KŪRYBIŠKUMAS – komunikacijos priemonių įvairovė ir lankstumas, asmeninio požiūrio per istorinę, kultūrinę, socialinę patirtį formavimas;

PAGARBA – abipuse pagarba ir profesionalumu grindžiamas muziejaus specialistų ir lankytojų bei suinteresuotųjų grupių tarpusavio bendravimas, kuriant palankų muziejų įvaizdį visuomenėje bei siekiant, kad kiekvienas muziejuje apsilankęs žmogus jame patirtų atradimo ir pažinimo džiaugsmą, jaustųsi laukiamas ir svarbus.

II. SKYRIUS LANKYTOJŲ INFORMAVIMAS

5. Muziejaus lankymo laikas tvirtinamas atskiru direktoriaus įsakymu.

6. Lankytojai Muziejuje aptarnaujami tik Muziejaus darbo metu, įsigiję bilietus Muziejaus ar jo padalinių kasose arba internetu (www.tiketa.lt, www.geradovana.lt). Bilietų kasos dirba Muziejaus lankymo laiku, kuris skelbiamas viešai prie įėjimo ir tinklalapyje www.mairioniomuziejus.lt/

7. Specialūs renginiai Muziejuje gali vykti ir ne Muziejaus darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami pranešimuose, plakatuose, Muziejaus internetinėje svetainėje www.mairioniomuziejus.lt/, Muziejaus ir (ar) jo padalinių „Facebook“ paskyroje. Specialių renginių metu Muziejaus lankymas pavieniams lankytojams nėra organizuojamas.

8. Muziejus pasilieka teisę keisti darbo laiką, uždaryti dalį ekspozicijos (dėl atliekamų tvarkymo, įrengimo arba kitų darbų, renginių ir kt.). Lankytojai apie tai iš anksto informuojami Muziejaus internetinėje svetainėje www.mairioniomuziejus.lt/, muziejaus ir (ar) jo padalinių „Facebook“ paskyroje.

9. Muziejaus teikiamų paslaugų (toliau – Paslaugos) įkainiai ir nuolaidos Muziejaus bilietams tvirtinami atskiru direktoriaus įsakymu, prieš tai suderinus su Muziejaus taryba, skelbiami Muziejaus ir jo padalinių kasose, tinklalapyje www.mairioniomuziejus.lt/, Paslaugų kainų sąrašė. Esant rašytiniam ar žodiniam Muziejaus direktoriaus sutikimui, galimas nemokamas apsilankymas tikslinėms grupėms. Muziejus turi teisę taikyti specialias trumpalaikes nuolaidas (akcijas). Ši informacija skelbiama Muziejaus ir jo padalinių kasose, interneto svetainėje www.mairioniomuziejus.lt/, „Facebook“ paskyroje. Informacija taip pat teikiama telefonu, elektroniniu paštu.

10. Už lankytojų informavimą bei informacijos pateikimą muziejaus interneto svetainėje, socialinėje žiniasklaidoje, skelbimus, pranešimus atsako už muziejaus lankytojų aptarnavimą ir komunikaciją atsakingi darbuotojai.

III. SKYRIUS BILIETŲ ĮSIGIJIMO TVARKA

11. Muziejaus bilietas įsigijamas vienkartiniam apsilankymui. Bilietas galioja jo įsigijimo dieną.

12. Paslaugos lankytojams parduodamos atsižvelgus į jų trukmę ir Muziejaus darbo laiką. Muziejus turi teisę neparduoti Paslaugų, kurių trukmė ilgesnė nei likęs laikas iki Muziejaus darbo

laiko pabaigos. Likus mažiau nei 1 val. iki Muziejaus darbo laiko pabaigos edukaciniai užsiėmimai nevedami, ekskursijos nevedamos likus mažiau nei 45 min. iki Muziejaus darbo laiko pabaigos.

13. Už Muziejaus lankymo bilietus, ekskursijas, edukacinius užsiėmimus ir kitas Paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, banko kortele arba, esant rašytiniam susitarimui, bankiniu pavedimu pagal išrašytą sąskaitą.

14. Įsigydami bilietus lankytojai patvirtina geranorišką bendradarbiavimą ir įsipareigojimą laikytis šių Taisyklių.

15. Lankytojas privalo saugoti bilietą viso lankymosi Muziejuje metu ir paprašytas pateikti jį atsakingam Muziejaus darbuotojui.

16. Asmenys, siekiantys įsigyti Muziejaus bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, prieš įsigydami bilietą privalo pateikti Muziejaus kasos darbuotojui priklausymą tikslinei grupei, kuriai taikoma nuolaida, patvirtinantį dokumentą. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida netaikoma. Bilietai, perduoti su nuolaida, galioja tik asmeniui, įsigijusiam bilietą, ir negali būti perduodami kitiems asmenims.

17. Įsigyti bilietai atgal nepriimami ir už juos pinigai negražinami, išskyrus atvejus, kai Paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės. Pinigų gražinimo atveju lankytojas turi pateikti bilieto įsigijimą įrodantį dokumentą (kasos kvitą ar pan.).

IV. SKYRIUS LANKYMO SĄLYGOS

18. Muziejaus teritorijoje lankytojai privalo laikytis drausmės, elgtis saugiai, nekelti grėsmės sau ir kitiems lankytojams, jų turtui bei aplinkai.

19. Muziejuje, lankytojai apžiūredami ekspoziciją, gali vadovautis informacinėmis rodyklėmis, Muziejaus darbuotojų rekomendacijomis.

20. Už nepilnamečių saugumą muziejaus patalpose atsako tėvai ar globėjai, pedagogai.

21. Lankytojas privalo:

21.1. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų arba kitų su lankymusi Muziejuje ir jo teritorijoje susijusių nuorodų, priešgaisrinės saugos signalų, Muziejaus darbuotojų žodinių instrukcijų;

21.2. patys asmeniškai rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu. Muziejus neatsako už be priežiūros paliktus daiktus. Rasti daiktai saugomi Muziejaus kasose ne ilgiau nei 30 dienų;

21.3. nutraukti lankymąsi Muziejuje ir jo teritorijoje, jeigu kyla arba gali kilti grėsmė lankytojo ir (arba) jo lydimų asmenų sveikatai ar gyvybei;

21.4. nedelsdamas informuoti atsakingą Muziejaus darbuotoją apie veiksmus ir (arba) įvykius, dėl kurių gali būti (buvo) padaryta žala lankytojo arba kitų asmenų sveikatai, gyvybei, turtui, bei apie aplinkybes, dėl kurių lankytojas negali lankytis Muziejuje ir jo teritorijoje, ir (arba) naudotis joje esančiais įrenginiais nustatyta tvarka.

22. Koronaviruso situacijos metu lankytojai privalo laikytis rankų higienos, kosėjimo, čiaudėjimo etiketo, saugaus atstumo bei kitų nustatytų saugumo priemonių, galiojančių apsilankymo metu.

V. SKYRIUS MUZIEJAUS LANKYMO APRIBOJIMAI

23. Į Muziejų neįleidžiami lankytojai, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių arba kitų psichotropinių medžiagų. Kasos darbuotojas, įtardamas, jog lankytojas yra apsvaigęs, turi teisę neparduoti bilieto į Muziejų. Apie agresyviai besielgiantį lankytoją, kasos arba apsaugos

darbuotojas informuoja Muziejaus administraciją, nepavykus taikiai išspręsti situacijos, iškviečiama policija.

24. Muziejaus patalpose draudžiama:

24.1. liesti Muziejaus eksponatus, jei nenurodyta kitaip, bei jų vitrinas, elektros ir kitus skydelius; apeiti apsaugines tvoreles; laužyti, gadinti arba kitaip naikinti Muziejaus viduje ir teritorijoje esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį turtą, taip pat kitų lankytojų turtą; eiti į Muziejaus personalui skirtas patalpas arba kitas lankytojams neskirtas erdves; bėgioti, triukšmauti, garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems lankytojams;

24.2. šiukšlinti, rūkyti Muziejaus patalpose ir teritorijoje, išskyrus tam skirtas vietas, pažymėtas specialiais ženklais;

24.3. į Muziejaus ekspozicijų ir parodų sales įsivesti ar įsinešti gyvūnų (išskyrus specialaus renginio metu);

24.4. į Muziejaus patalpas ir (arba) teritoriją įsinešti ginklų, peilių, šaunamųjų arba nešaunamųjų ginklų, kitų savigynos priemonių, dujų balionėlių, taip pat alkoholinių gėrimų, narkotinių bei psichotropinių medžiagų ir juos vartoti visoje Muziejaus teritorijoje;

24.5. valgyti ir (arba) gerti Muziejaus ekspozicijų, parodų, renginių salėse, išskyrus iš anksto su Muziejaus administracija suderintų ar Muziejaus organizuojamų edukacinių užsiėmimų bei renginių metu;

24.6. be raštiško Muziejaus direktoriaus leidimo filmuoti ir (arba) fotografuoti naudojant profesionalią įrangą komerciniais arba kitais, ne asmeniniais, tikslais. Fotografuojant tik asmeniniais tikslais, nenaudoti blykstės ir (arba) stovo;

24.7. palikti riedučius, paspirtukus, riedlentes, dviračius tam neskirtose vietose, ekspozicijas, parodų sales lankyti su sporto judėjimo priemonėmis;

24.8. griežtai draudžiama atvykti į muziejų, jaučiant peršalimo požymius (slogą, kosulį ir t.t.). Esant įtarimui, kad lankytojas gali sirgti, muziejaus darbuotojai turi teisę bekontakčiu termometru pamatuoti temperatūrą ir, esant aukštesnei nei 37,2 C, neįleisti lankytojo į Muziejų.

VI. SKYRIUS MUZIEJAUS TEISĖS IR PAREIGOS

25. Muziejus įsipareigoja:

25.1. prieš teikdamas ekskursijos, edukacinio užsiėmimo, paskaitos paslaugą, suteikti lankytojui teisingą, išsamią, tikslią, aiškią informaciją, susijusią su Paslaugų teikimo sąlygomis, jų kaina, galimomis pasekmėmis, bei kitokią informaciją, turinčią įtakos lankytojo apsisprendimui gauti Paslaugą;

25.2. suteikti lankytojui įsigytą Paslaugą laikantis teisės aktų reikalavimų bei šių Taisyklių nuostatų;

25.3. koronaviruso situacijos metu prie Muziejaus įėjimo lankytojams pateikti informaciją apie nustatytas specialias lankymo sąlygas (būtinybę vyresniems nei 6 metų asmenims dėvėti apsaugines kaukes arba apsaugines veido priemones, laikytis rankų higienos, kosėjimo, čiaudėjimo etiketo, saugaus atstumo tarp lankytojų);

25.4. sudaryti galimybę tinkamai lankytojų rankų higienai ir (ar) dezinfekcijai (prie įėjimo, gerai matomoje vietoje, pakabinti lankytojų rankų dezinfekcijai skirtą priemonę).

26. Muziejus turi teisę:

26.1. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Muziejaus tvarką, kelti pavojų eksponatams, kitų lankytojų ir (ar) Muziejaus darbuotojų saugumui;

26.2. paprašyti palikti Muziejaus patalpas lankytojų, nesilaikančių lankymosi tvarkos, sudrausminti juos žodžiu, o – esant teisės pažeidimams – iškviesti policiją (tokiu atveju pinigai už bilietus Muziejaus lankytojams negražinami);

26.3. nutraukti ekskursiją, edukacinį užsiėmimą, paskaitą, jeigu yra trukdoma juos vesti, nereaguojama į Muziejaus darbuotojų žodinius įspėjimus ir nėra vykdomi Muziejaus darbuotojų nurodymai. Už trukdymą vesti ekskursiją, edukacinį užsiėmimą, skaityti paskaitą, Muziejaus darbuotojų nurodymų nevykdymą ar kitą netinkamą lankytojo elgesį ekskursija, edukacinis užsiėmimas, paskaita gali būti nutraukti, sumokėti pinigai už Paslaugą negražinami;

26.4. esant išankstiniam Paslaugų užsakymui ir užsakovui nepranešus apie vėlavimą, laukti lankytojų 20 min. nuo sutarto atvykimo laiko, o lankytojams neatvykus iki to laiko ir neišpėjus Muziejaus darbuotojų apie vėlavimą, teikti Paslaugas kitiems lankytojams.

VII. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Šios Taisyklės taikomos visiems Muziejaus lankytojams, nepriklausomai nuo jų amžiaus. Kiekvienas lankytojas turi turėti galimybę laisvai susipažinti su šiomis Taisyklėmis ir privalo laikytis jose nustatytų reikalavimų.

28. Lankytojas pats atsako už pasekmes, atsiradusias dėl šių Taisyklių nežinojimo ar nesilaikymo.

29. Muziejus neatsako už kilusią žalą lankytojui arba tretiesiems asmenims, jeigu lankytojas nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų.

30. Lankymosi Muziejuje tvarkos kontrolę vykdo Muziejaus administracija, lankytojus aptarnaujantys darbuotojai, ekspozicijų, parodų salių darbuotojai.

31. Saugumui užtikrinti Muziejaus ekspozicijų ir parodų salės, bendrojo naudojimo erdvės stebimos vaizdo kameromis.

32. Lankytojas visiškai atsako už padarytą žalą, kilusią dėl šių Taisyklių nesilaikymo. Muziejus turi teisę reikalauti ją atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.

33. Lankytojui pateikus skundą raštu Muziejaus tinklalapyje nurodytais kontaktiniais duomenimis, išsamiai ir aiškiai išdėstant aplinkybes, Muziejus įsipareigoja pateikti atsakymą per 10 darbo dienų.

34. Visi kilę ginčai tarp Muziejaus ir lankytojo sprendžiami derybų keliu. Muziejui ir lankytojui nepavykus išspręsti ginčo taikiai, lankytojas turi teisę kreiptis į atitinkamos srities valstybinę instituciją. Teritorinis teisingumas nustatomas pagal Muziejaus buveinės vietą.

35. Muziejus pasilieka teisę bet kuriuo metu keisti šias Taisykles ir tokie pakeitimai įsigalioja nuo jų paskelbimo tinklalapyje www.mairioniomuziejus.lt/. Lankytojams rekomenduojama visada susipažinti su naujausia šių Taisyklių versija.

36. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, pildomos ir naikinamos Maironio lietuvių literatūros muziejaus direktoriaus įsakymu.