

РЕГЛАМЕНТ
организации оказания услуги «электронный экскурсовод» («аудиогид»)
в Музее Победы

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет порядок работы структурных подразделений Музея Победы (далее также – Музей) при оказании услуги «электронный экскурсовод» («аудиогид»), направленной на обеспечение самостоятельного ознакомления посетителей с экспозицией главного здания Музея, расположенного по адресу: г. Москва, пл. Победы, д. 3 (далее также – Главное здание Музея), посредством прослушивания фонограммы с использованием технических устройств для ее воспроизведения (далее также – Аудиогид).
2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом и иными локальными нормативными документами Музея.
3. Услуга «электронный экскурсовод» («аудиогид») является частью комплекса музейных услуг, оказываемых Музеем на возмездной основе. Стоимость услуги «электронный экскурсовод» определяется в соответствии с действующим Прейскурантом стоимости входных билетов и экскурсионного обслуживания посетителей Музея.
4. Услуга «электронный экскурсовод» («аудиогид») оказывается посетителям в часы работы Главного здания Музея, определяемые локальными нормативными актами Музея.
5. Услуга «электронный экскурсовод» («аудиогид») оказывается лицам, достигшим 18 (восемнадцатилетнего) возраста.
6. Обеспечение оказания посетителям Музея услуги «электронный экскурсовод» с использованием Аудиогида осуществляется работником экскурсионного отдела Музея (далее также – Ответственный администратор).
7. Настоящий Регламент обязателен для исполнения всеми работниками Музея.
8. На время отсутствия исполнителей, указанных в настоящем Регламенте, их функции переходят к лицам, их замещающим.

2. Порядок выдачи Аудиогидов

1. Для ознакомления с экспозицией Главного здания Музея с использованием Аудиогида посетитель обязан приобрести в кассе Музея входной билет и экскурсионную путевку для Аудиогида (далее – билет).
2. Перед продажей экскурсионной путевки кассир Главного здания Музея информирует посетителя, что выдача Аудиогида осуществляется лицам, достигшим 18 (восемнадцатилетнего) возраста при предъявлении одного из следующих документов, удостоверяющих личность:
общегражданский паспорт,
загранпаспорт.
3. После продажи экскурсионной путевки кассир Главного здания Музея информирует посетителя о местонахождении стойки выдачи Аудиогидов.
4. Выдача Аудиогидов осуществляется Ответственным администратором при предъявлении посетителем экскурсионной путевки и одного из документов, указанных в пункте 2 настоящего раздела.
5. При выдаче Аудиогида Ответственный администратор выполняет следующие действия:
5.1. Вносит в журнал учета Аудиогидов (далее также – Журнал), форма которого является Приложением 1 к настоящему Регламенту, следующие данные:
инвентарный номер Аудиогида;
дату и время выдачи Аудиогида;
сведения о внешнем виде и работоспособности Аудиогида;
сведения о посетителе (ФИО, данные документа, удостоверяющего личность);
контактный телефонный номер посетителя.

5.2. Знакомит посетителя с правилами пользования Аудиогидом, проводит инструктаж по использованию Аудиогидом и информирует об ответственности за порчу Аудиогидом или его утерю. Делает в экскурсионной путевке отметку о выдаче Аудиогидом с указанием инвентарного номера устройства и информирует посетителя о необходимости сохранять экскурсионную путевку до окончания пребывания в Главном здании Музея и (или) возврата Аудиогидом.

5.3. Под роспись посетителя в Журнале передает ему Аудиогид и дезинфицирующую салфетку.

6. При выдаче всех Аудиогидом Ответственный администратор информирует заведующего кассами Главного здания Музея о необходимости прекращения реализации экскурсионных путевок. По мере возврата Аудиогидом Ответственный администратор информирует заведующего кассами Главного здания Музея о возможности возобновлении реализации экскурсионных путевок.

3. Порядок возврата Аудиогидом

1. По окончании пребывания посетителя в Главном здании Музея и (или) возврате посетителем Аудиогидом Ответственный администратор осуществляет следующие действия:

1.1. Сверяет инвентарный номер Аудиогидом с записью в Журнале и отметкой в экскурсионной путевке;

1.2. Проверяет внешний вид и работоспособность Аудиогидом и делает соответствующие отметки в Журнале;

1.3. Указывает в Журнале дату и время возврата Аудиогидом;

1.4. Ставит свою подпись о приемке Аудиогидом в Журнале.

2. При обнаружении неисправности Аудиогидом, не связанной с видимым повреждением, Ответственный администратор в тот же день передает его по акту приема-передачи, форма которого является Приложением 5 к настоящему Регламенту, работнику отдела «Информационно-вычислительный центр» Музея (далее также – Инженер ИВЦ Музея) для организации проведения диагностики и устранения неисправности. В случае невозможности устранения неисправности, Инженер ИВЦ Музея готовит комплект технических документов для осуществления процедуры списания Аудиогидом и передает его главному бухгалтеру Музея, который организует процедуру списания устройства.

3. При обнаружении видимых повреждений, препятствующих дальнейшему использованию Аудиогидом, Ответственный администратор обращает внимание посетителя на такие повреждения, вызывает Инженера ИВЦ Музея для фиксации обнаруженных повреждений и определения размера причиненного ущерба Музею.

4. Ответственный администратор в тот же день передает по акту приема-передачи, форма которого является Приложением 6 к настоящему Регламенту, поврежденный Аудиогид Инженеру ИВЦ Музея для проведения диагностики устройства и определения размера причиненного ущерба Музею. Инженер ИВЦ Музея в тот же день проводит диагностику поврежденного Аудиогидом и готовит заключение о ремонтнопригодности устройства или невозможности проведения ремонта с указанием в нем размера причиненного ущерба Музею, форма которого является Приложением 8 к настоящему Регламенту. При возможности проведения ремонта Аудиогидом Инженер ИВЦ Музея самостоятельно или с привлечением сторонней организации осуществляет необходимый ремонт и передает отремонтированный Аудиогид Ответственному администратору по акту приема-передачи, форма которого является Приложением 7 к настоящему Регламенту. Если по результатам диагностики ремонт поврежденного Аудиогидом невозможен, Инженер ИВЦ Музея готовит комплект технических документов для осуществления процедуры списания Аудиогидом и передает его главному бухгалтеру Музея, который организует процедуру списания устройства.

5. Ответственный администратор в тот же день в присутствии Инженера ИВЦ Музея и посетителя составляет акт о повреждении Аудиогидом, форма которого является Приложением 3 к настоящему Регламенту, в 3 (трех) экземплярах с описанием повреждений, ставит свою подпись, подписывает акты у Инженера ИВЦ Музея и посетителя, а также предлагает посетителю добровольно возместить размер причиненного ущерба Музею на основании имеющегося заключения, путем внесения денежных средств в кассу Музея или перечисления на лицевой счет Музея. Информационный лист с банковскими реквизитами Музея, порядком заполнения платежного поручения предоставляется Ответственному администратору и по мере необходимости актуализируется главным бухгалтером Музея.

6. При согласии посетителя на добровольное возмещение размера причинённого ущерба Музею, в акте о повреждении Аудиогида делается соответствующая отметка с указанием срока возмещения, равного 5 (пяти) рабочим дням, и ставится подпись посетителя. Ответственный администратор передает посетителю один экземпляр акта о повреждении Аудиогида и информационный лист с банковскими реквизитами Музея, порядком заполнения платежного поручения. Второй экземпляр акта о повреждении Аудиогида передается в отдел «Информационно-вычислительный центр» Музея. Третий экземпляр акта о повреждении Аудиогида передается главному бухгалтеру Музея для организации контроля за поступлением денежных средств.

7. В случае получения от посетителя уведомления об утере полученного Аудиогида, Ответственный администратор вызывает начальника службы безопасности Музея для организации проверки всех зон главного здания Музея, где мог быть утерян Аудиогид. В случае обнаружения утерянного Аудиогида, устройство передается Ответственному администратору. Посетитель несет ответственность за состояние Аудиогида до момента передачи устройства Ответственному администратору.

8. В случае если утерянный Аудиогид не обнаружен, Ответственный администратор в присутствии заведующего отделом пропускного и внутриобъектового режима Музея и посетителя составляет акт об утере Аудиогида, форма которого является Приложением 4 к настоящему Регламенту, в 2 (двух) экземплярах, ставит свою подпись, подписывает акты у главного администратора Музея и посетителя и предлагает посетителю добровольно возместить размер причиненного ущерба, равный стоимости Аудиогида, указанной в правилах пользования Аудиогидом, путем внесения денежных средств в кассу Музея или перечисления на лицевой счет Музея. Информационный лист с банковскими реквизитами Музея, порядком заполнения платежного поручения предоставляется Ответственному администратору и по мере необходимости актуализируется главным бухгалтером Музея.

9. При согласии посетителя на добровольное возмещение стоимости Аудиогида, указанной в правилах пользования Аудиогидом, в акте об утере Аудиогида делается соответствующая отметка с указанием срока возмещения, равного 5 (пяти) рабочим дням, и ставится подпись посетителя. Ответственный администратор передает посетителю один экземпляр акта об утере Аудиогида и информационный лист с банковскими реквизитами Музея, порядком заполнения платежного поручения. Второй экземпляр акта о повреждении Аудиогида передается главному бухгалтеру Музея для организации контроля за поступлением денежных средств.

10. В случае отказа посетителя от подписания акта о повреждении Аудиогида или акта об утере Аудиогида и добровольного возмещения размера ущерба Музею или непоступления денежных средств в виде возмещения ущерба на лицевой счет Музея (или кассу) в установленные сроки, Ответственный администратор передает по акту приема-передачи, форма которого является Приложением 9 к настоящему Регламенту, все имеющиеся документы главному юрисконсульту Музея для организации претензионно-исковой работы.

4. Хранение и обслуживание Аудиогидов

1. Ответственный администратор осуществляет контроль за состоянием заряда Аудиогидов (и по мере необходимости осуществляет их подзарядку), а также контроль наличия аккумуляторных элементов для Аудиогидов и дезинфицирующих салфеток.

2. По окончании рабочей смены Ответственный администратор перемещает Журнал, все Аудиогиды и их компоненты, неизрасходованные дезинфицирующие салфетки в предназначенное для этого помещение, осуществляет его закрытие и постановку под охрану.

3. При необходимости пополнения запаса Аудиогидов или их компонентов, в том числе аккумуляторных элементов, дезинфицирующих салфеток, Ответственный администратор уведомляет об этом начальника отдела материально-технического снабжения, который организует процесс закупки.