CỤC VĂN THƯ VÀ LƯU TRỮ NHÀ NƯỚC
TRUNG TÂM LƯU TRỮ QUỐC GIA IV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH
Tổ chức đón tiếp, phục vụ khách tham quan Không gian trưng bày tài liệu lưu trữ tại Trung tâm Lưu trữ quốc gia IV

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTLTIV ngày tháng năm 2024 của Giám đốc Trung tâm Lưu trữ quốc gia IV)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định về trình tự, thủ tục đón tiếp, phục vụ khách tham quan Không gian trưng bày tài liệu lưu trữ tại Trung tâm Lưu trữ quốc gia IV.

2. Quy định này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân tham quan Không gian trưng bày tài liệu lưu trữ (gọi tắt là khách tham quan); viên chức và người lao động tham gia đón tiếp khách tham quan (gọi tắt là viên chức).

Điều 2. Nguyên tắc đón tiếp khách đến tham quan

1. Việc đón tiếp khách tham quan phải có sự phối hợp giữa các bộ phận có liên quan, đảm bảo thống nhất, khoa học trong quy trình phục vụ.

2. Tuân thủ các quy định, quy chế của Trung tâm, quy chế văn hóa công sở và tôn trọng phong tục tập quán Việt Nam.

3. Viên chức đón tiếp khách tham quan phải có thái độ lịch sự, thân thiện, nhiệt tình, tôn trọng, bình đẳng với khách.

Điều 3. Thời gian tham quan

Tất cả các ngày trong tuần, kể cả thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày Lễ, Tết.

- Buổi sáng: Từ 08h00 đến 11h30.
- Buổi chiều: Từ 13h30 đến 16h30.

Chương II
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Đăng ký tham quan

1. Tất cả khách đến tham quan đều phải đăng ký, trừ các đoàn có lịch làm việc với Trung tâm (kết hợp chương trình tham quan) hoặc các đoàn công tác của lãnh đạo các cấp.

2. Bộ phận đón tiếp tại cổng có trách nhiệm hướng dẫn khách đăng ký tham quan theo quy định.

Điều 5. Lộ trình thực hiện đón khách tham quan

1. Đón khách từ cổng đường Nguyễn Thượng Hiền

- Làm thủ tục mua vé tại cổng đường Nguyễn Thượng Hiền.

- Di chuyển vào tham quan tại cửa chính sảnh tầng 3.

- Tham quan phiên bản Mộc bản trước sảnh tầng 3.

- Tham quan Không gian trưng bày tài liệu lưu trữ trong nhà theo sự hướng dẫn của thuyết minh viên.

- Di chuyển ra bằng lối cửa phụ tầng 3.

- Tham quan không gian ngoài trời phía trước kho tầng 1.

2. Đón khách từ cổng đường Yết Kiêu (phối hợp cùng đơn vị quản lý Khu biệt điện Trần Lệ Xuân)

- Làm thủ tục mua vé tại cổng đường Yết Kiêu.

- Di chuyển lên cầu thang phía trước hoặc phía sau để tham quan Không gian Mộc bản Triều Nguyễn.

- Soát vé tham quan tại sảnh tầng 3.

- Tham quan phiên bản Mộc bản trước sảnh tầng 3.

- Tham quan Không gian trưng bày tài liệu lưu trữ theo sự hướng dẫn của thuyết minh viên.

- Di chuyển ra bằng lối cửa phụ tầng 3.

- Di chuyển xuống cầu thang để xuống tham quan không gian trưng bày ngoài trời trước kho tầng 1.

Điều 6. Miễn giảm vé tham quan

1. Đối tượng được miễn vé

a) Người khuyết tật nặng theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ngày 10/4/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều Luật Người khuyết tật.

b) Trẻ em cao dưới 1,2 m.

2. Đối tượng được giảm 50% giá vé

a) Người có công với cách mạng

- Cán bộ lão thành cách mạng; cán bộ "tiền khởi nghĩa".

- Thân nhân liệt sĩ.

- Anh hùng Lực lượng vũ trang, Anh hùng Lao động, Bà mẹ Việt Nam anh hùng.

- Thương binh, người hưởng chính sách như thương binh, bệnh binh.

- Người có công giúp đỡ cách mạng.

b) Là công dân Việt Nam từ 60 tuổi trở lên.

3. Thủ tục miễn giảm vé tham quan

Các đối tượng được miễn, giảm vé tham quan quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 6 của quy định này phải xuất trình những giấy tờ hợp lệ như: Căn cước công dân và giấy tờ khác chứng minh người thuộc đối tượng miễn, giảm.

Điều 7. Trách nhiệm của khách tham quan

Khách tham quan Không gian trưng bày tài liệu lưu trữ tại Trung tâm Lưu trữ quốc gia IV phải chấp hành nghiêm túc sự hướng dẫn của nhân viên đón tiếp và các quy định sau đây:

1. Để xe đúng nơi quy định.

2. Tự bảo quản hành lý, tư trang cá nhân.

3. Xếp hàng khi mua vé, xuất trình vé tại nơi kiểm soát.

4. Tham quan theo chỉ dẫn của nhân viên và bảng hướng dẫn lộ trình của Trung tâm.

5. Không viết, vẽ, gạch lên hiện vật kính trưng bày và các bức tường.

6. Thực hiện nếp sống văn minh, lịch sự, giữ gìn môi trường, không hút thuốc lá trong Không gian trưng bày, bỏ rác đúng nơi quy định.

7. Trẻ em dưới 10 tuổi phải có người lớn đi kèm.

8. Không mang vũ khí, chất độc, chất cấm, chất dễ cháy, nổ vào khuôn viên cơ quan và Không gian trưng bày.

9. Chịu trách nhiệm bồi thường nếu gây ra bất cứ tổn thất nào cho Trung tâm.

10. Bộ phận Bảo vệ hoặc thuyết minh viên của Trung tâm có quyền chấm dứt chương trình tham quan đối với trường hợp khách tham quan vi phạm nội quy.

Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị trong việc đón tiếp khách

1. Phòng Phát huy giá trị tài liệu lưu trữ

a) Bật tắt các thiết bị hàng ngày

- Thời gian: Sáng từ 7h30; Chiều từ 16h30 (khi hết khách tham quan).

b) Bán vé tham quan tại cổng Nguyễn Thường Hiền

- Tiếp nhận thông tin đoàn ghi vào sổ theo dõi khách tham quan.

- Rà soát các trường hợp được miễn, giảm vé quy định tại Điều 6.

- Bán đúng và đủ số lượng theo quy định, không tự ý bớt vé cho khách.

- Giao vé cho Bảo vệ để soát vé.

- Nộp tiền bán vé cho thủ quỹ vào sáng ngày hôm sau.

c) Chuẩn bị hướng dẫn khách tham quan

- Chuẩn bị các thiết bị (loa, mic).

- Tiếp cận và ổn định các đoàn khách từ phòng vé.

- Chia thành các nhóm và phương án đón tiếp:

+ Đoàn khách dưới 20 người: Hướng dẫn để du khách tự trải nghiệm hoặc thuyết minh nếu đoàn có nhu cầu.

+ Đoàn từ 20 - 60 người: Tắt âm thanh và thuyết minh viên sẽ giới thiệu bằng mic.

+ Chia đoàn với số lượng từ 100 người trở lên: Thuyết minh viên phối hợp với trưởng đoàn để chia đoàn, sắp xếp thời gian tham quan:

Đoàn 1: Sẽ bắt đầu từ sảnh tầng 3 (cửa chính) tham quan Không gian trưng bày trong nhà.

Đoàn 2: Sẽ bắt đầu tại khu trưng bày ngoài trời (trước cửa kho tầng 1).

Đoàn 3: Dừng chân tại sân trước cổng Nguyễn Thượng Hiền để nghe thuyết minh viên giới thiệu đôi nét về Trung tâm và Khu Biệt điện hoặc tham gia trò chơi có quà tặng (khoảng 10 phút).

d) Hướng dẫn khách tham quan

- Giới thiệu tổng quan và quy trình tham quan cho du khách.

- Mời khách di chuyển vào tham quan bằng lối cửa chính sảnh tầng 3.

- Giới thiệu phiên bản Mộc bản trước sảnh tầng 3.

- Giới thiệu các không gian trưng bày trong kho để du khách trải nghiệm.

- Mời du khách ghi cảm tưởng.

- Giới thiệu các không gian trưng bày ngoài trời trước sảnh tầng 1.

- Kiểm soát khách tham quan trong khu trưng bày và hỗ trợ khi cần.

- Kết thúc chuyến tham quan tại sân trước sảnh tầng 3.

- Cảm ơn và chào tạm biệt.

- Lưu ý: Thuyết minh viên có thể chủ động thay đổi lộ trình tham quan khi phải chia đoàn.

đ) Trực thuyết minh: Những viên chức tham gia trực các ngày thứ Bảy, Chủ nhật sẽ được nghỉ bù vào ngày làm việc trong tuần tiếp theo. Trường hợp do yêu cầu công việc không được nghỉ bù sẽ được tính công làm thêm ngoài giờ theo quy định.

e) Quản lý hệ thống máy và thiết bị ngoài kho

Các loại thiết bị gồm: Máy chiếu: 06 máy; Bộ điều khiển máy chiếu: 03 bộ (gồm 06 cái); Âm ly: 02 bộ; Bộ điều khiển âm ly: 01 cái; Bút chỉ: 01 cái; CPU Máy tính: 02 cái; Bàn phím: 03 cái; Chuột: 04; Hologram: 01 máy; 01 máy trợ giảng.

g) Báo cáo và xử lý sự cố (nếu có)

- Trường hợp lỗi chương trình và các lỗi về kỹ thuật thì báo trực tiếp với đơn vị thiết kế, thi công để xử lý.

- Khi phát hiện sự cố về điện, máy móc thì báo với Phòng Hành chính - Tổng hợp để tìm phương án xử lý.

- Nếu trường hợp xảy ra sự cố lớn thì báo cáo trực tiếp Phó Giám đốc phụ trách hoặc Giám đốc để xin ý kiến.

h) Trang phục đón tiếp khách: Nữ mặc áo dài; nam mặc áo sơ mi, quần tây và đeo cà vạt, đeo thẻ viên chức (có thể mặc áo vest bên ngoài nếu trời lạnh).

i) Vệ sinh khu trưng bày: Vệ sinh mặt kính, các thiết bị máy móc, kệ và phiên bản mộc bản bên ngoài kho.

2. Phòng Hành chính - Tổng hợp

a) Bộ phận thường trực (Bảo vệ)

- Đón, tiếp nhận yêu cầu từ khách tham quan.

- Hướng dẫn nơi đậu xe cho khách.

- Hướng dẫn khách mua vé tham quan.

b) Kiểm soát vé tham quan

- Đối với bộ phận thường trực tại cổng Nguyễn Thượng Hiền:

+ Kiểm đếm số lượng khách để báo cho Bộ phận bán vé.

+ Kiểm soát vé, giao vé cho khách.

- Đối với bộ phận Kế toán:

+ Chịu trách nhiệm thống kê số lượng vé bán cho khách tại Khu Madam De Dalat, cổng số 2 Yết Kiêu.

+ Thu tiền và kiểm soát vé bán.

c) Trang phục đón tiếp khách

- Nhân viên Bảo vệ: Mặc đồng phục bảo vệ và đeo thẻ nhân viên.

d) Bảo trì thiết bị

- Định kỳ 1 lần/năm và thực hiện việc sửa chữa, thay thế theo đề xuất của các bộ phận.

- Nếu trường hợp không xử lý được thì báo cáo trực tiếp Phó Giám đốc phụ trách hoặc Giám đốc để xin ý kiến.

đ) Vệ sinh khu trưng bày: Vệ sinh sân trước cửa Hội trường và từ cầu thang ngoài trời đi lên sảnh tầng 3, khu vực từ cổng Nguyễn Thượng Hiền vào sảnh tầng 3, vệ sinh toàn bộ đèn lồng trang trí.

3. Phòng Bảo quản

- Chịu trách nhiệm quản lý các thiết bị trong kho.

- Báo cáo và xử lý sự cố (nếu có): Khi phát hiện sự cố về điện, máy móc thì báo với Phòng Hành chính - Tổng hợp để tìm phương án xử lý. Nếu trường hợp xảy ra sự cố lớn thì báo cáo trực tiếp Phó Giám đốc phụ trách hoặc Giám đốc để xin ý kiến.

- Bật điện trong kho lớn Mộc bản tầng 3 từ 7h30 - 16h30 thứ 2 đến thứ 6.

- Kiểm soát khách tham quan trong kho theo yêu cầu của lãnh đạo (phối hợp với các đơn vị thuộc Trung tâm khi đoàn có số lượng đông cần phân công).

- Trang phục đón tiếp khách: Mặc trang phục công sở và đeo thẻ viên chức (trừ những sự kiện được thông báo trước).

- Vệ sinh khu trưng bày: Vệ sinh sàn trong và ngoài kho, trước sảnh tầng 3, các cửa sổ trong không gian trưng bày, các thiết bị trong kho.

4. Các đơn vị khác

Thực hiện theo phân công của Lãnh đạo Trung tâm khi cần thiết.

Chương III
TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của Phòng Phát huy giá trị tài liệu lưu trữ

1. Phổ biến, quán triệt nội dung Quy định này đến các bộ phận liên quan.

2. Chủ trì tổ chức thực hiện đón tiếp khách tham quan.

3. Theo dõi, đôn đốc các bộ phận liên quan thực hiện đúng quy định, kịp thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm về các vấn đề phát sinh.

4. Phân công viên chức hướng dẫn khách tham quan tại các Không gian trưng bày.

Điều 10. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Trung tâm

Thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Điều 8 Quy định này.

Chương IV
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Xử lý vi phạm

1. Các bộ phận, cá nhân nếu để xảy ra các vi phạm trong việc đón tiếp khách và việc quản lý, sử dụng thiết bị sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm.

2. Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định; trường hợp gây thiệt hại về vật chất thì phải bồi thường.

Điều 12. Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và được niêm yết tại Phòng bán vé và Bảng thông báo của Trung tâm.

Trong quá trình thực hiện quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các bộ phận phản ánh về Phòng Phát huy giá trị tài liệu lưu trữ hoặc Phòng Hành chính - Tổng hợp để báo cáo Giám đốc xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.