

Архивски знак: Shenja arkivore:	
Рок на чување: Afati i ruajtjes:	
20 година viti	Потпис Nënshkrimi

АРХИВСКИ ПРИМЕРОК
EKZEMPLAR ARKIVOR

П РА В И Л Н И К
ЗА РАБОТА НА ОТСЕКТОТ ЗА ПРЕЗЕНТАЦИЈА НА
КУЛТУРНОТО НАСЛЕДСТВО
ВО НУ КОНЗЕРВАТОРСКИ ЦЕНТАР-СКОПЈЕ



РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
REPUBLIKA E MAQEDONISE SE VERIUT
НАЦИОНАЛНА УСТАНОВА КОНЗЕРВАТОРСКИ ЦЕНТАР-СКОПЈЕ
INSTITUCIONI NACIONAL QENDRA KONZERVATORE-SHKUP

Бр.-Нр. 03-689/1
24.09. 2026 год./viti
СКОПЈЕ-SHKUP

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1

Со овој Правилник се уредуваат организацијата, начинот на работа, работните задачи, одговорностите, работното време, начинот на презентација на културното наследство, наплатата на влезници, како и кодексот на однесување на вработените во Отсекот за презентација на културното наследство (во понатамошниот текст Отсекот).

Член 2

Отсекот за презентација на културното наследство во Правилникот за внатрешна организација на НУ Конзерваторски центар е организациона единица со следниот делокруг на работа:

Во *Отсекот за презентација на културното наследство* се вршат работи на презентација на културно добро - црквата Св.Спас и постојната изложбена поставка за Гоце Делчев, давање релевантни информации за споменикот на културата на сите категории посетители; грижа за уредноста на споменикот на културата и снабденоста со пригоден комуникациски материјал за него; учествува во модернизација и осовременување на изложбената поставка за Гоце Делчев; учествува во изработка на пропаганден материјал за културното наследство, како и други работи во согласност со закон и слично.

Отсекот има за цел професионално, достоинствено и современо претставување на културното наследство пред домашни и странски посетители, туристи, ученици, организирани групи и други заинтересирани лица.

Член 3

Основна задача на Отсекот е посетителите да добијат квалитетна информација, пријатно искуство и јасна претстава за историското, културното и духовното значење на културното добро.

Вработените во Отсекот се претставници на институцијата и со своето однесување придонесуваат кон создавање позитивна слика за културното добро, установата и културното наследство на Република Северна Македонија.

2. СОСТАВ НА ОТСЕКТОТ

Член 4

Во Отсекот за презентација на културното наследство работат вкупно четири лица:

1. **Двајца водичи;**
2. **Двајца наплатувачи на влезници.**

Вработените се дел од вкупниот број вработени во институцијата и ги извршуваат работните задачи согласно овој Правилник, актите на институцијата и упатствата од овластеното лице.

Член 5

Вработените се должни меѓусебно да соработуваат и да обезбедуваат непречено функционирање на Отсекот, особено во периодите со зголемен број посетители.

Работата на водичите и наплатувачите треба да биде координирана, со цел посетителите да добијат навремена информација, уредна услуга и професионален прием.

3. РАБОТНИ ЗАДАЧИ НА ВОДИЧИТЕ

Член 6

Основна задача на водичите е професионална презентација на културното наследство кое се наоѓа во рамките на комплексот.

Презентацијата особено ги опфаќа:

- Изложбената поставка посветена на Гоце Делчев;
- црквата Св.Спас која претставува дел од комплексот и поседува особено историско, духовно и културно значење;
- историјата, значењето и специфичностите на целиот комплекс;
- други содржини и елементи од културното наследство согласно материјалите и насоките на институцијата.

Член 7

Водичот е должен:

- Да ги пречека посетителите љубезно и професионално;
- Да даде точни и проверени информации;
- Презентацијата да ја приспособи на возраста, интересот и структурата на посетителите;
 - На ученици и деца информациите да им ги презентира на разбирлив и интересен начин;
 - На странски посетители, кога е можно, да обезбеди презентација на соодветен странски јазик;
 - Да не користи навредлив, политички, дискриминаторски или несоодветен говор;
 - Да не изнесува непроверени историски податоци или лични толкувања како официјални факти;
 - Да се грижи посетителите да ги почитуваат правилата за движење и однесување во комплексот;
 - Да укаже на потребата од внимателно однесување кон објектите и предметите од културното наследство;
 - Да извести надлежно лице доколку забележи оштетување, несоодветно однесување или друг проблем.

Член 8

Презентацијата треба да биде интересна, јасна, кратка и содржајна, а не само читање на однапред подготвен текст.

Водичот треба да користи интересни историски факти, приказни и објаснувања со кои посетителот ќе може полесно да го разбере значењето на културното добро.

Целта е посетителот да не биде само информиран, туку да стекне позитивно и незаборавно искуство.

4. РАБОТНИ ЗАДАЧИ НА НАПЛАТУВАЧИТЕ

Член 9

Наплатувачите работат во билетарницата и се одговорни за:

- продажба на влезници;
- наплата на влезниците;
- правилна примена на утврдените цени;
- издавање на соодветна влезница/билет и фискална сметка;
- давање основни информации на посетителите;
- одржување на уредноста на билетарницата;
- водење на потребната евиденција согласно позитивните законски прописи;
- посталување со наплатените средства согласно интерните процедури на институцијата.

Член 10

Цените на влезниците и категориите се утврдуваат со официјален ценовник на институцијата и истиот може да претрпува измени, за што Отсекот ќе добие одлука за измена.

Член 11

Наплатувачот е должен пред наплатата да ја утврди соодветната категорија на посетителот и да ја наплати точната сума.

Во случај на нејаснотии околу категоријата, попустот или правото на бесплатен влез, наплатувачот е должен да побара насока од овластеното лице.

Член 12

Наплатувачот не смее:

- да наплаќа различна цена од официјално утврдената;
- да задржува средства од наплатата;
- да издава неточни информации;
- да дозволува влез без соодветна влезница, освен во случаи предвидени со официјалните правила;
- да ја остава билетарницата без соодветна замена за време на работното време.

5. РАБОТНО ВРЕМЕ И СМЕНСКА РАБОТА

Член 13

Во зависност од периодот во годината, работното време на вработените во Отсекот за презентација на културното наследство, се утврдува на следниот начин:

Во периодот од 01.04 (април) до 31.10 (октомври), работното време ќе се одвива во две смени:

- Прва смена од 09:00 до 17:00 часот
- Втора смена од 11:00 до 19:00 часот.

Во периодот од 01.11 (ноември) до 31.03 (март), работното време ќе се одвива во една смена од 09:00 - 17:00 часот.

Работното време на Отсекот за презентација на културното наследство во НУ Конзерваторски центар -Скопје се реализира од вторник до сабота, недела и понеделник се неработни.

Работното време на вработените во Отсекот може да се менува, во зависност од потребата на установата, со донесување на Одлука на Управниот одбор.

Член 14

Смените на вработените се организираат така што во одреден период има **преклопување на првата и втората смена**, со цел да се обезбеди подобра организација, предавање на работните задачи и непречено услужување на посетителите.

Распоредот на смените на вработените во Отсекот се изработува најдоцна до 25-ти во тековниот месец за наредниот месец, од лицето определено од директорот.

Распоредот на смени, се доставува во Архивата на установата и заведен се доставува до вработените во Отсекот и се објавува на огласната табла на установата.

Член 15

При сменска промена, вработениот кој ја предава смената е должен да го информира вработениот кој ја презема смената за сите важни околности поврзани со работата, вклучително:

- бројот и видот на посетители;
- организирани групи кои се очекуваат;
- евентуални проблеми;
- состојбата во билетарницата;
- други информации важни за непречено продолжување на работата.

6. КОДЕКС НА ОДНЕСУВАЊЕ СО ПОСЕТИТЕЛИТЕ

Член 16

Секој вработен е должен кон посетителите да се однесува: љубезно, професионално, трпеливо, достоинствено, ненаметливо и со почит.

Посетителот треба да се чувствува добредојден уште од првиот контакт со вработените.

Член 17

При контакт со посетител:

1. Вработениот треба љубезно да го поздрави посетителот;
2. Да понуди помош или информација;
3. Да слуша внимателно;
4. Да одговара јасно и културно;
5. Да избегнува расправи;
6. Да не покажува нетрпеливост или потценување;
7. Да не прави разлика меѓу посетители врз основа на националност, јазик, пол, возраст, вера, социјален статус или друга лична карактеристика;
8. Да го почитува личното достоинство на секој посетител.

Член 18

Во случај на незадоволен или вознемирен посетител, вработениот треба да остане смирен и професионален.

Доколку проблемот не може да се реши во рамките на неговите овластувања, вработениот треба да го упати посетителот до одговорното лице.

Не е дозволено влегување во вербален конфликт со посетителите.

7.ПРОФЕСИОНАЛЕН ИЗГЛЕД И ОДНЕСУВАЊЕ

Член 19

Вработените треба да бидат уредни и соодветно облечени за работата со посетители.

За време на работното време не е дозволено однесување кое може да остави негативен впечаток кај посетителите или да го наруши угледот на институцијата.

Член 20

За време на работното време вработените треба да избегнуваат:

- непотребно користење мобилен телефон;
- гласни приватни разговори;
- јадење пред посетители, освен во соодветен простор и време;
- несоодветни шеги и коментари;
- расправи меѓу колеги пред посетители;
- оставање на билетарницата или просторот за презентација без обезбедена замена.

8.НАЧИНОТ НА ПРЕЗЕНТАЦИЈА И УНАПРЕДУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКА ПОНУДА

Член 21

Презентацијата на објектот треба постојано да се унапредува со цел зголемување на интересот кај домашните и странските посетители.

Водичите треба да настојуваат презентацијата да биде:

- информативна;
- интересна;
- визуелно и вербално привлечна;
- приспособена на различни категории посетители;
- соодветна за индивидуални посетители и групи;
- насочена кон создавање позитивно туристичко искуство.

Член 22

Вработените можат да предлагаат идеи за подобрување на презентацијата и услугата, како што се:

- воведување повеќе јазични информативни материјали;
 - подобрување на ознаките и патоказите;
 - информативни табли;
 - промотивни материјали;
 - дигитални содржини;
 - аудио или визуелни презентации;
 - тематски презентации за ученици;
 - организирани тематски посети;
 - подобрување на начинот на прием на туристички групи.
- Предлозите се доставуваат до одговорното лице/раководителот на институцијата.

9. ЗАШТИТА НА КУЛТУРНОТО НАСЛЕДСТВО

Член 23

Вработените се должни да придонесуваат кон заштитата на културното наследство.

На посетителите треба јасно и културно да им се укаже дека не е дозволено:

- допирање на заштитени предмети и површини;
- оштетување на објектите;
- пишување или оставање траги на објектите;
- фрлање отпад;
- несоодветно однесување во комплексот;
- постапување спротивно на правилата за заштита на културното добро.

Член 24

Доколку вработениот забележи оштетување, обид за оштетување, кражба или друго сериозно прекршување на правилата, должен е веднаш да го извести одговорното лице и да постапи согласно процедурите на институцијата.

10. ОДНОС МЕЃУ ВРАБОТЕНИТЕ

Член 25

Вработените се должни да одржуваат професионални и коректни односи и меѓусебно да си помагаат во извршувањето на работните задачи.

Не се дозволени расправи, навреди или други несоодветни однесувања пред посетители.

Член 26

При зголемен број посетители, сите вработени треба да придонесат кон непречено одвивање на работата во рамките на своите надлежности.

Посебно внимание се посветува на организираните групи, при што наплатата и презентацијата треба да бидат координирани за да се избегне непотребно чекање.

11. ПОСТАПУВАЊЕ СО ПОСЕТИТЕЛСКИ ГРУПИ

Член 27

При најава или пристигнување на организирана група, наплатувачот и водичот треба меѓусебно да се координираат.

Наплатувачот ја спроведува наплатата согласно категоријата и ценовникот, додека водичот ја презема групата и ја организира презентацијата.

Член 28

При поголеми групи, водичот треба да се грижи сите посетители да можат да ја слушнат и следат презентацијата и да не се создава непотребен метеж.

12. ЕВИДЕНЦИЈА И ОДГОВОРНОСТ

Член 29

Наплатувачите се должни да водат евиденција за наплатените влезници и средствата согласно утврдените процедури на институцијата и законските прописи.

Сите средства и документи поврзани со наплатата се предаваат согласно интерните правила и процедури (во сметководство).

Член 30

Водичите и наплатувачите одговараат за совесно, навремено и професионално извршување на своите работни задачи.

13. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 31

За прашања кои не се уредени со овој Правилник се применуваат важечките законски прописи, интерните акти на институцијата и одлуките на надлежните органи.

Член 32

Овој Правилник може да се дополнува и изменува согласно потребите на институцијата, промените во организацијата на работата и потребите за подобрување на услугата кон посетителите.

Член 33

Со стапување во сила на овој Правилник, сите вработени во Отсекот се должни да се запознаат со неговата содржина и да ги почитуваат неговите одредби.

Член 34

Овој Правилник стапува во сила со денот на неговото донесување и добивање на согласност од страна на Управниот одбор на установата.

Директор
Филип Даневски

