



**РАЗДОРСКИЙ**  
ЭТНОГРАФИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК

Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области  
«Раздорский этнографический музей-заповедник»

**ПРИКАЗ**

« 12 » 05 2025 г.

ст. Раздорская

№ 48 -пр

Об утверждении Правил посещения  
ГБУК РО «Раздорский этнографический  
музей-заповедник»

В целях определения порядка посещения, а также осуществления фото- и видеосъемки в государственном бюджетном учреждении культуры Ростовской области «Раздорский этнографический музей-заповедник», -

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила посещения ГБУК РО «Раздорский этнографический музей-заповедник (Приложение № 1).
2. Заведующим отделами Микерову И.С. и Калининой Н.А. разместить Правила посещения на информационных стендах всех объектов музея.
3. Секретарю Филиной Н.П. ознакомить с настоящим приказом заинтересованных лиц.
4. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

М.П. Мерзляков

Приложение № 1 к приказу  
от «12» 05 2025 г. № 48-пр

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУК РО «Раздорский  
этнографический музей-заповедник»

  
М.П. Мерзляков

«12» 05 2025 г.

**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ**  
**государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области**  
**«Раздорский этнографический музей-заповедник»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила определяют порядок посещения, а также осуществления фото- и видеосъемки в государственном бюджетном учреждении культуры Ростовской области «Раздорский этнографический музей-заповедник» (далее – Музей).

1.2. Настоящие Правила направлены на обеспечение сохранности Музея и переданных ему в оперативное управление объектов культурного наследия, обеспечение безопасности и комфортного пребывания посетителей в музее, а также на обеспечение условий для публичного предоставления посетителям Музея доступа к музейным предметам и музейным коллекциям и являются обязательными к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Музея.

1.3. К посетителям относятся граждане, прибывшие в музей по билетам (кассовым чекам) либо приглашениям, а также иные аккредитованные лица, участвующие в проведении массовых культурно-зрелищных и культурно-образовательных мероприятиях.

1.4. Территорией Музея являются земельные участки и расположенные на них здания, по следующим адресам:

1. Административное здание с гаражом: ст. Раздорская, ул. Калинина, 117;
2. Здание «Дом зажиточного казака Терпугова» и здание «КПЗ»: ст. Раздорская, ул. Ленина, 30;
3. Иное сооружение (фрагменты фундамента объекта культурного наследия «Дом станичного атамана Павлова»: ст. Раздорская, ул. Ленина, 38;

4. Здание с выставочными залами «Дом торгового казака Устинова»: ст. Раздорская, ул. Ленина, 42;
5. Здание с выставочным залом «Жилой дом с торговой лавкой казака Гуськова»: ст. Раздорская, ул. Ленина, 42а;
6. Здание с выставочными залами «Казачий курень»: ст. Раздорская, ул. Ленина, 48;
7. Здание с выставочными залами «Церковно-приходская школа»: ст. Раздорская, ул. Ленина, 50;
8. Здание «Почтовая станция»: ст. Раздорская, ул. Ленина, 50;
9. Здание с выставочными залами «Картинная галерея»: х. Пухляковский, пер. Городской, 14;
10. Здание с выставочными залами «Казарма»: х. Пухляковский, ул. Механизаторов, 11;
11. Здание модульного типа с выставочными залами «Картинная галерея»: х. Пухляковский, ул. Центральная, 116;
12. Здание «Жилой дом, в котором жил и работал писатель А.В. Калинин» с хозяйственным строением: х. Пухляковский, ул. Центральная, 118.
13. Арендное помещение в котором расположена выставка «Пухляковская картинная галерея. Возрождение» в здании МБУК Пухляковского КПСК: х. Пухляковский, ул. Центральная, 1

К территории Музея относятся экспозиционные и выставочные залы, лестницы, коридоры, рекреационные и сервисные зоны, вестибюли, санузлы и подсобные помещения, дворовые территории, доступные для посетителей.

1.5. Территория Музея, экспозиции и выставочные залы контролируются работниками Музея, службой охраны, видеокамерами круглосуточной системы видеонаблюдения. Экспозиционные и выставочные залы Музея должны быть снабжены тревожными кнопками для экстренного вызова сотрудников полиции или Росгвардии.

1.6. В зданиях Музея расположен гардероб и имеются шкафы для хранения вещей посетителей.

1.7. Поддержание общественного порядка, предупреждение и пресечение правонарушений, а также соблюдение настоящих Правил возлагаются на соответствующие подразделения Музея (Административно-управленческий персонал), а также службу охраны.

1.8. Использование в коммерческих целях изображений любых объектов Музея, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем.

1.9. Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, удаляются с территории Музея без возмещения стоимости входного билета и могут быть привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

## 2. РЕЖИМ РАБОТЫ

2.1. Здания Музея, включая экспозиционно-выставочные залы, открыты для посещения в дни и часы, установленные режимом работы.

2.2. В соответствии с приказом директора, время начала работы Музея с 08 часов 30 минут. Время окончания работы 16 часов 42 минут - для женщин, 17 часов 30 минут - для мужчин. Перерыв для отдыха и питания с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут. Работникам, за исключения указанных в п.2.3 настоящих Правил, предоставляется два выходных дня в неделю (суббота, воскресенье). Нерабочие праздничные дни определены ст. 112 ТК РФ.

2.3. Работникам учреждения (смотрителям музейным, сторожам, дежурным научным сотрудникам музея) приостановка работы, у которых невозможна по организационным условиям, выходные дни предоставляются в иные дни недели по скользящему графику, который ежемесячно утверждается директором.

2.4. В соответствии с приказом директора Музея установлен режим работы экспозиционно-выставочных залов и касс:

### Экспозиционно-выставочные залы работают:

- понедельник с 10 часов 30 минут до 16 часов 10 минут (с 8 часов 30 минут до 10 часов 30 минут залы закрыты в связи с санитарной уборкой);
- вторник - воскресенье с 8 часов 40 минут до 16 часов 40 минут.

### Кассы работают:

- ежедневно, с 8 часов 40 минут до 16 часов 10 минут.

Перерыв для отдыха и питания смотрителей музейных и кассиров - с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут.

2.5. Время начала работы Музея означает открытие зданий Музея и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов. Время окончания работы Музея означает закрытие зданий и экспозиционных залов Музея для посетителей.

2.6. Вход посетителей в здание Музея и продажа билетов прекращаются за 30 минут до закрытия Музея.

2.7. В режим работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.

### 3. ВХОД В МУЗЕЙ И ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ

3.1. Вход в музей для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории музея, осуществляется по билетам или кассовым чекам (далее - входной билет).

3.2. Приобретая входной билет в Музей, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Музея общественный порядок и установленные Правила посещения Музея.

3.3. Входные билеты для индивидуального посещения могут быть приобретены посетителями в кассах Музея в день посещения или заранее на официальном сайте музея (<https://museum-razdory.ru>).

3.4. Билеты на мероприятия, в том числе на экскурсии, могут быть приобретены посетителями заранее в кассах Музея или на официальном сайте Музея. На отдельные мероприятия Музей оставляет за собой право определять особый порядок продажи билетов.

3.5. Порядок приобретения билетов на официальном сайте Музея устанавливается Правилами продажи и возврата билетов, размещенными на официальном сайте Музея

3.6. Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах Музея и не на официальном сайте Музея. Музей вправе отказать посетителям в проходе по таким билетам.

3.7. Вход в здания Музея и покупка билетов в кассах Музея осуществляется в порядке общей очереди. Право внеочередного прохода в здания Музея и приобретения входных билетов без очереди предоставляется следующим категориям посетителей при предъявлении подтверждающих документов и общегражданского паспорта (в случае отсутствия фотографии на подтверждающем документе):

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы; Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы;
- ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и боевых действий, бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами в период Второй мировой войны;
- сотрудникам российских государственных музеев и членам ИКОМ;
- инвалидам 1-й и 2-й групп и одному сопровождающему лицу;

- инвалидам 3-й группы с нарушением функций опорно-двигательного аппарата и одному сопровождающему лицу;
- пожилым людям в возрасте старше 70 лет;
- посетителям с приобретенными заранее билетами;
- беременным женщинам и посетителям с детьми до 3-х лет.

3.8. Цены на билеты и услуги с указанием условий индивидуального, экскурсионного, лекционного, консультативного и других видов обслуживания в Музее устанавливаются приказами директора Музея о прейскуранте на услуги, приказы размещаются на официальном сайте Музея (<https://museum-razdory.ru>), выдержки из приказов размещаются на информационных носителях в кассах Музея.

3.9. На официальном сайте Музея (<https://museum-razdory.ru>) и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень лиц, имеющих право на льготное посещение. Льготы на посещение предоставляются при предъявлении в кассе документа, подтверждающего льготу. Лица, предъявившие на контроле льготный билет, но не имеющие документов, подтверждающих эти льготы, в Музей не допускаются, их билет возврату или обмену не подлежит. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение основной экспозиции Музея.

3.10. При входе в здания Музея посетителю необходимо пройти линию контроля, которая в том числе может быть оснащена металлодетекторами, и предъявить по требованию сотрудников соответствующих подразделений Музея или службы охраны Музея (при исполнении ими своих обязанностей) личные вещи для досмотра. Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

3.11. Посетителям, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлоискателя, необходимо сообщить об этом сотрудникам Музея до прохождения процедуры осмотра и предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского оборудования. После этого посетитель может пройти осмотр без применения специальных средств.

3.12. Посетитель обязан предъявить билет сотруднику Музея на стойке контроля при входе в каждую зону действия билета (основная экспозиция, зона проведения выставок, зоны проведения мероприятий), при этом билет гасится контролером и не предполагает повторного использования. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения через стойку контроля, посетитель обязан обратиться к контролеру или администратору на стойке контроля для согласования порядка повторного прохода.

3.13. Возврат билетов. Оформление возврата стоимости неиспользованного билета производится в кассах Музея. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Музеем фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.14. Срок возврата билетов зависит от типа билета. Порядок возврата билетов, оплаченных через электронный заказ на официальном сайте Музея, устанавливается Правилами продажи и возврата билетов, размещенными на официальном сайте Музея.

#### **4. В МУЗЕЙ НЕ ДОПУСКАЮТСЯ**

4.1. Посетители с огнестрельным, травматическим и холодным оружием, а также муляжами (сувенирными образцами) огнестрельного, травматического и холодного оружия;

4.2. Посетители в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также каким-либо образом нарушающие общественный порядок;

4.3. Посетители с предметами, габариты которых превышают 40×36×56 см (чемоданы, сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, свертки), длинномерными предметами (сумма измерений которых по длине, ширине и высоте превышает 110 см), крупногабаритным спортивным инвентарем (велосипед, роликовые коньки, борды, самокаты, коньки, санки, лыжи, палки для спортивной ходьбы и пр.), зонтами, музыкальными инструментами, цветами, любыми жидкостями в любой таре, включая бутилированные напитки;

4.4. Посетители с колющими, легкобьющимися, легковоспламеняющимися, взрывчатыми, отравляющими, ядовитыми веществами и пачкающими предметами;

4.5. Посетители с любыми животными и птицами;

4.6. В экспозиционно-выставочные залы не допускаются посетители в верхней одежде, к которой относятся пальто, шубы, дубленки, куртки, меховые жилеты, пуховики, плащи, ветровки и т.п..

#### **5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ**

5.1. Индивидуальное посещение включает самостоятельный осмотр посетителем экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода. Входной билет дает право однократного посещения зоны действия билета в день, указанный на билете.

5.2. Экскурсией является осмотр экспозиции и/или выставок в сопровождении экскурсовода. Экскурсионное обслуживание включает однократный осмотр экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные в билете на экскурсию.

5.3. При приобретении экскурсионного обслуживания на выставку (экспозицию) оформляется единый билет (экскурсионный), в стоимость которого включается стоимость посещения выставки (экспозиции) и стоимость экскурсионного обслуживания, определенные соответствующим приказом. При этом, единый билет является персональным и оформляется на каждую экспозицию (выставку), сопровождающуюся экскурсионным обслуживанием.

5.4. Экскурсоводы Музея проводят групповые экскурсии для организованных групп посетителей и экскурсии для индивидуальных посетителей.

5.5. Музей оставляет за собой право ограничивать численность участников экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся в экспозиционных залах Музея.

5.6. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея, имеют право проводить экскурсии в зданиях Музея только по согласованию с Музеем. По требованию сотрудников Музея лицо, проводящее экскурсию и не являющееся сотрудником Музея, обязано предъявить именную карту, подтверждающую аккредитацию в Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров России.

5.7. Музей проводит лекции, концерты и другие культурно-просветительские мероприятия. Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 30 минут до времени начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.

5.8. Информация о видах входных билетов и зонах их действия, о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий, о времени, дате, темах мероприятий Музея, размещается на официальном сайте Музея (<https://museum-razdory.ru>)

5.9. Дети до 14 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого. Родители и сопровождающие

лица обязаны проинформировать детей о правилах посещения Музея и нести ответственность за их соблюдение детьми.

5.10. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка, а также несут за это ответственность.

5.11. Музей оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных мероприятий.

## **6. ПОСЕТИТЕЛИ ИМЕЮТ ПРАВО**

6.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.

6.2. Осуществлять осмотр экспозиции Музея самостоятельно или в составе экскурсии.

6.3. Пользоваться на экспозиции аудиогидом или персональными электронными устройствами с программами аудиоэкскурсий.

6.4. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным коллекциям.

6.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (п. 8.2, 8.3, 8.4).

6.6. При необходимости перемещаться по территории Музея в инвалидной коляске.

6.7. При посещении Музея с детьми в возрасте до 3-х лет использовать прогулочную детскую коляску.

6.8. Приобретать музейную сувенирную продукцию на территории Музея в местах, специально предназначенных для этих целей.

6.9. Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений, находящейся в основном здании Музея по адресу: ст. Раздорская, ул. Калинина, 117 и в здании по адресу: х. Пухляковский, ул. Центральная, 116.

6.10. Обжаловать действия (бездействия) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея. Обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество посетителя и его место жительства;

- подразделение, должность, фамилию, имя, отчество сотрудника Музея, действие (бездействие) которого нарушает права посетителя;
- суть и обстоятельства нарушения прав с указанием даты и времени;
- контакты посетителя для его информирования о результатах рассмотрения обращения.

## **7. ПОСЕТИТЕЛИ ОБЯЗАНЫ**

- 7.1. Соблюдать настоящие Правила посещения, законодательство Российской Федерации, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения.
- 7.2. Приобретать билеты на посещение Музея в порядке общей очереди в кассах Музея или через официальный сайт Музея согласно Правилам, утвержденным в Музее и размещенным на официальном сайте Музея.
- 7.3. Предоставлять сотрудникам Музея или уполномоченным лицам документы, подтверждающие право внеочередного прохода в здания Музея и приобретения билетов без очереди. Предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билетов и на контроле при входе в зону действия билета документы, подтверждающие право приобретения льготных или бесплатных билетов.
- 7.4. При нахождении на территории Музея предъявлять входной билет по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников службы охраны Музея при исполнении ими своих обязанностей.
- 7.5. При входе в здания Музея пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предоставить по требованию сотрудника Музея или службы безопасности Музея (при исполнении ими своих обязанностей) личные вещи для досмотра. Лица, отказывающиеся предоставлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.
- 7.6. Сдать в гардероб верхнюю одежду и поместить в камеры хранения предметы, указанные в пункте 4.4. настоящих Правил посещения. Проход в экспозиционные и выставочные залы Музея с вещами, которые не могут быть сданы в камеры хранения из-за своего значительного размера или особой ценности, запрещен.
- 7.7. Обратиться к работнику гардероба или администратору при утере номерка от гардероба или ключа от камеры хранения, а также в случае утраты личных вещей из гардероба или камеры хранения. Посетитель несет ответственность за утерю номерка от гардероба или ключа от камеры хранения.

7.8. Во время посещения экспозиционных залов, лекций, экскурсий, мероприятий отключить или перевести в бесшумный режим все средства связи.

7.9. Покинуть здания Музея и экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея, а в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея – в течение 15 минут после окончания мероприятия.

7.10. Выполнять законные требования сотрудников Музея и его охраны по поддержанию общественного порядка и соблюдению настоящих Правил посещения.

7.11. В случае обнаружения на территории Музея безнадзорных предметов немедленно сообщить об этом музейным зрителям или сотрудникам службы безопасности Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению. Сообщать сотрудникам Музея об обнаружении задымления, пожара, о совершении правонарушений.

7.12. В случае чрезвычайных ситуаций действовать согласно распоряжениям ответственных сотрудников Музея, охраны, сотрудников полиции и МЧС.

7.13. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям) возместить такой ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб, Музей вправе взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.

## **8. ПОСЕТИТЕЛЯМ НА ТЕРРИТОРИИ МУЗЕЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

8.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

8.2. Осуществлять фото- и видеосъемку со вспышкой и с использованием штатива, монопода или палки для селфи.

8.3. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения временных выставок, а также в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами, при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки в экспозиционных залах.

8.4. Осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без согласования с администрацией Музея. Под профессиональной съемкой понимается съемка со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветных шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и экспонатов для съемки.

- 8.5. Находиться без обуви и одежды.
- 8.6. Принимать напитки, включая бутилированную воду, на территории экспозиционных и выставочных залов, пищу - на всей территории Музея.
- 8.7. Носить рюкзак за спиной в экспозиционных залах.
- 8.8. Мешать проведению экскурсий и других мероприятий Музея.
- 8.9. Громко разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея.
- 8.10. Разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея по мобильному телефону. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах. Прослушивать аудиоэкскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.
- 8.11. Проводить экскурсии для группы посетителей любой численности без письменного согласования с администрацией Музея, в том числе с участием туристических компаний, независимо от того, проводится экскурсия в целях получения дохода ее организатором или бесплатно.
- 8.12. Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея. Прикасаться к музейным предметам, витринам и элементам интерьера, влезать на постаменты, ставить что либо или облакачиваться на подоконники и постаменты, элементы интерьера.
- 8.13. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории, закрытые для посещения. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.
- 8.14. Находиться в Музее после завершения его работы.
- 8.15. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.
- 8.16. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.
- 8.17. Курить, использовать электронные сигареты, пользоваться открытым огнем (спички, зажигалки, петарды, фейерверки и т.п.), распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 8.18. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных и спортивных средствах.

8.19. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с Музеем ситуаций.

8.20. Находиться на территории Музея с любыми животными, за исключением собак-поводырей, сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.

8.21. Как на территории, так и в зданиях Музея осуществлять торговлю, презентацию и рекламу любых товаров (запрещен вход рекламным агентам), распространять билеты, вести коммерческую, экскурсионную, рекламную и иную деятельность в целях получения доходов без письменного согласования с администрацией Музея.

8.22. Ходить по газонам, цветочным клумбам и не предназначенным для прогулок озелененным участкам, наносить ущерб цветникам и зеленым насаждениям.

8.23. Засорять и загрязнять помещения и территорию Музея, бросать мусор в неполюженном месте.

8.24. Оставлять детей дошкольного возраста без присмотра взрослых.

## **9. В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ**

9.1. Посетители, нарушающие настоящие Правила посещения, предупреждаются сотрудником Музея.

9.2. При зломном нарушении настоящих Правил посещения, а также нарушении общественного порядка посетители выводятся с территории Музея без компенсации стоимости билета.

9.3. Удаление из музея производится уполномоченными работниками Музея, сотрудниками полиции, службы охраны при исполнении ими служебных обязанностей.

9.4. Посетители в случае совершения ими противоправных действий передаются в правоохранительные органы для привлечения к административной, уголовной, гражданско-правовой ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. В случае порчи имущества Музея составляется соответствующий акт, в котором указывается характер причиненного вреда. Если имеется для этого возможность, акт составляется в присутствии лица, причинившего вред имуществу. Лицо, причинившее вред и материальный ущерб Музею, возмещает

его в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия лица возместить причиненный ущерб, Музей осуществляет свое требование в судебном порядке.

9.6. Возмещение причиненного вреда осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. МУЗЕЙ ИМЕЕТ ПРАВО**

10.1. В случае необходимости изменить график работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе, а также время проведения экскурсий.

10.2. Остановить на время вход посетителей в здания Музея и на экспозицию в случае:

- возникновения чрезвычайных ситуаций;
- высокой заполняемости экспозиционных залов, вестибюлей и других сервисных зон;
- отсутствия свободных мест на мероприятии или окончания продажи билетов на мероприятие;
- отсутствия свободных мест в гардеробе.

10.3. Отказать посетителю в предоставлении услуг в случае нарушения им общественного порядка, правил поведения на мероприятиях, создания угрозы жизни, здоровью или имуществу других посетителей или сотрудников музея.

10.4. Удалить посетителей, нарушающих настоящие Правила посещения, без возврата стоимости входного билета.

10.5. В случае необходимости требовать от посетителя предъявить вещи для досмотра сотрудниками Музея и его охраны, не нарушая при этом его прав и законных интересов. Если посетитель отказывается пройти через рамку металлодетектора и/или предъявить к осмотру ручную кладь, допуск посетителя в Музей не осуществляется.

10.6. Отказать посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий на основании:

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- отсутствия у посетителя билета, дающего право посещения Музея;
- предъявления посетителем билета, не соответствующего утвержденному Музеем дизайну;
- несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
- нарушения настоящих Правил.

10.7. Ограничить доступ к музейным предметам, находящимся на территории Музея, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных экспонатов;
- производства реставрационных или ремонтных работ;
- необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) Музея;
- выдачи музейного предмета на выставку;
- необходимости технического перерыва в отдельных залах в связи с показателями температуры и влажности воздуха, не соответствующими нормам, определенным правилами хранения музейных предметов;
- проведения в залах с отдельным входом выставок и мероприятий по билетам на данную выставку или мероприятие (при отсутствии у посетителя вышеуказанного билета).

10.8. Закрыть для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея государственных мероприятий.

10.9. Ограничить количество билетов для продажи одному посетителю.

10.10. На стойке контроля билетов требовать у посетителей с льготными билетами документ, подтверждающий принадлежность к льготной категории.

10.11. Прекратить проведение на территории Музея мероприятия, включая экскурсии, несогласованного с Музеем или проводимого с нарушением установленных требований к мероприятию, в том числе:

- при отсутствии документа, подтверждающего право проведения экскурсии или занятия на территории Музея для группы посетителей;
- при отсутствии документа, подтверждающего аккредитацию Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров России;
- при превышении установленной численности экскурсионной группы;
- при несоответствии фактического места проведения экскурсии и темы экскурсии, указанной в билете.

## **11. МУЗЕЙ ОБЯЗАН**

11.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди. При покупке льготных билетов кассир обязан требовать у посетителя предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

11.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей, а также наличие камер хранения для предметов, габариты которой превышают 30×40×20 см.

11.3. Обеспечить наличие во входной зоне Музея стойки информации, где можно узнать о порядке и условиях доступа к музейным предметам:

- информацию о режиме работы Музея;
- информацию о временных выставках;
- информацию о временно закрытых залах;
- перечень оказываемых Музеем услуг;
- информацию о возможностях заказа экскурсии;
- информацию о способах доведения до администрации Музея посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея.

11.4. Обеспечить посетителей актуальной и доступной системой навигации по зданиям музейного комплекса с обязательным обозначением нумерации залов, расположения гардероба, туалетов и других сервисных служб Музея.

11.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском и английском языках с пояснительным текстом к экспонатам.

11.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться на стойку информации в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея, в том числе по электронной почте: [uzras@yandex.ru](mailto:uzras@yandex.ru); полный перечень контактов указан на официальном сайте Музея.

11.7. В зимнее время обеспечить подходы к зданиям музейного комплекса, очистив их от снега и льда.

11.8. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

11.9. Обеспечить наличие у работников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности или подразделения.

11.10. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом срок – в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

## **12. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПОСЕЩЕНИЯ**

12.1. **Посещение фондохранилищ Музея** (исследователями, посетителями для работы с документами в отделе учета или музейными предметами) осуществляется по предварительным письменным заявкам на имя директора Музея и по разрешению директора по предварительному согласованию с главным

хранителем и ответственным хранителем. Работа посетителей осуществляется только в служебных помещениях (или в рабочей зоне солидарного хранилища). Прием посетителей фиксируется в журнале посещений фондохранилища, с указанием даты, времени, цели посещения. В хранилище запрещается проход в верхней одежде с сумками, папками, портфелями, пакетами и другими крупногабаритными личными вещами. В хранилище запрещается пропуск лиц в нетрезвом состоянии, со спиртными напитками, взрывчатыми и ядовитыми веществами (кроме средств санитарной и дезобработки). Внос и вынос любых предметов из хранилища осуществляется на основании документов, дающих право на эти действия: приказ директора, акт приема/выдачи предметов по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

**12.2. Посещение посторонними лицами** осуществляется в порядке, определенном Инструкцией о пропускном режиме и системе ключевого хозяйства в зданиях Музея. Правом прохода на объект без пропусков, по предъявлении соответствующего удостоверения, пользуются должностные лица государственных органов власти и управления Российской Федерации и субъектов Федерации, которым это право предоставлено законодательством.

**12.3. Посещение сотрудниками Музея** осуществляется в порядке, определенном Инструкцией о пропускном режиме и системе ключевого хозяйства в зданиях Музея.