

Приложение № 1

**УТВЕРЖДЕНЫ**

приказом

Всероссийского музея

А.С. Пушкина

№ 184 от 15 июля 2025 г.

## **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ**

### **Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина»**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила посещения (далее – Правила) Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина» (далее – Музей) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О музейном фонде РФ и музеях в РФ», Федеральным законом от 25.06.2002 г. №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов РФ», Федеральным законом от 06.03.2006 г. №35-ФЗ «О противодействии терроризму», Указом Президента РФ от 15.02.2006 г. №116 «О мерах по противодействию терроризму», Письмом Министерства культуры РФ от 25.04.2001 г. №01-79/16-25 «О безопасности культурных ценностей и дополнительных мерах антитеррористического характера в музеях и библиотеках» в целях реализации мер по усилению общественной безопасности, обеспечения благоприятных условий для посещения Музея, проведения экскурсий и иных мероприятий, защиты и сохранения музейных предметов, коллекций и памятников истории и культуры на объектах Музея., Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 мая 2017 года N 928-р (Об утверждении перечня объектов, подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации), Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.2015 N 272 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)".

1.2. В соответствии с Указом Президента РФ от 30 ноября 1992 г. №1487 «Об особо ценных объектах культурного наследия народов Российской Федерации» учреждения, отнесенные к особо ценным объектам или использующие их, несут ответственность за сохранность указанных объектов и

их надлежащее использование.

1.3. Настоящие Правила направлены на обеспечение сохранности Музея как объекта культурного наследия, 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 объектах и территории Музея.

1.4. Объектами Всероссийского музея А.С. Пушкина являются Музеи, расположенные по следующим адресам:

- Санкт-Петербург, набережная реки Мойки, 12,
- Санкт-Петербург, набережная реки Фонтанки, 118,
- Санкт-Петербург, Литейный проспект, дом 36 литера А,
- Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Садовая дом 2,
- Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Пушкинская д. 2/19.

К объектам и территории Музея относятся здания, экспозиционные залы, лестницы, коридоры, рекреационные и сервисные зоны, сады и территории зеленых насаждений, вестибюли и дворы, парки и иные помещения как доступные для посетителей, так и являющиеся служебными.

1.5. Пресечение нарушений общественного порядка, предупреждение и пресечение правонарушений, преступлений, а равно иных происшествий на территории Музея, возлагаются, в рамках требований Постановления Правительства № 272 от 25.03.2015, на сотрудников МВД России и Росгвардии.

1.5.1. Обеспечение пропускного режима, поддержание общественного порядка, мероприятий направленных на сохранность Музейных ценностей и контроль за соблюдением правил посещения Музея согласно Письма Министерства культуры России от 16.02.1995 N 01-32/16-25 «О направлении рекомендаций к разработке положений о службе безопасности музеев и библиотек», возложено на специалистов отдела службы безопасности Музея и сотрудников Росгвардии.

1.6. На территории и в помещениях Музея осуществляется видеонаблюдение.

1.7. Музей открыт для посетителей согласно установленному режиму работы. Информация о режиме работы и правилах посещения Музея размещена:

- на официальном сайте Музея ([www.museumpushkin.ru](http://www.museumpushkin.ru));
- на информационных носителях и в кассовых зонах Музея.

1.8. Администрацией Музея могут вноситься изменения в режим работы объектов Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов – как на постоянной, так и на временной основе.

1.9. Музей осуществляет прием одиночных посетителей и экскурсионных групп в соответствии с действующим режимом работы.

1.10. В Музее предусмотрены категории посетителей, обслуживание которых осуществляется на льготной основе – в порядке и по основаниям,

предусмотренным действующим законодательством.

1.11. Билеты могут быть приобретены в кассах Музея по указанным адресам и на официальном сайте Музея. Стоимость входных билетов и на экскурсионное обслуживание всех типов устанавливается Прейскурантом, размещенном на официальном сайте и в кассах Музея.

1.12. Порядок продажи и возврата билетов установлен соответствующим Положением, размещенным на официальном сайте и на информационных носителях в кассовых зонах Музея.

## **2. ВХОД В МУЗЕЙ И В ЭКСПОЗИЦИИ**

2.1. Посетители при входе в Музей, в случае необходимости, по просьбе специалистов службы безопасности и/или иных работников Музея, или сотрудников Росгвардии, добровольно предъявляют для осмотра имеющиеся при них носимые вещи (сумки, портфели, пакеты, кофры для аудио/видео техники и др.).

2.2. При входе в Музей содержимое носимых вещей посетителя могут быть обследованы специальными бесконтактными приборами (детекторами) на предмет выявления опасных веществ. В случае наличия у посетителя противопоказаний к обследованию с применением приборов с повышенным магнитным полем: наличие имплантированных аппаратов, стимулирующих сердечную деятельность и пр., посетитель предъявляет документ о запрете такой проверки, а администрация Музея оставляет за собой право на проведение проверки альтернативным способом. Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи и проходить указанные проверки, в Музей не допускаются.

2.3. Верхнюю одежду, зонты, крупногабаритные вещи с размерами более 36x30x27 см и/или длиной более 900 мм, посетители обязаны сдать в гардероб или камеру хранения Музея. Хранение личных вещей в гардеробе или камере хранения осуществляется только на время посещения Музея. Ответственности за оставленные ценные предметы в верхней одежде и не сданные на хранение администрация Музея не несет. Посетители с продуктами питания и любыми жидкостями в любых упаковках на экспозиции Музея не допускаются.

2.4. Перед началом экскурсии или осмотра экспозиции посетители обязаны надеть на обувь бахилы, которые необходимо получить во входных зонах или гардеробе Музея. Бахилы выдаются без взимания дополнительной платы.

2.5. В связи с ограниченным пространством помещений, переходов и выставочных залов экспозиций, для обеспечения безопасности допуск посетителей с детскими колясками может быть ограничен администрацией Музея.

2.6. Посещение Музея лицами с ограниченными возможностями

осуществляется по предварительной договоренности с администрацией Музея по телефону или электронной почте, указанным на сайте Музея.

2.7. Допускается любительская фото и видеосъемка посетителями на смартфоны и иное оборудование с фотоаппаратами без использования дополнительных средств освещения (в том числе вспышки, штатива) и иной специальной аппаратуры. Разрешена съемка только общих планов.

2.8. Фото- и видеосъемка с использованием дополнительной аппаратуры и оборудования (осветительных приборов, штативов, сменных объективов, софитов, светоотражающих экранов, другого оборудования и специального реквизита), постановочная съемка, в том числе с использованием костюмов осуществляется на платной основе при условии предварительного согласования с администрацией Музея, на основе договора и по действующим тарифам.

2.9. При посещении экспозиционных и выставочных залов с детьми сопровождающие несут ответственность за поведение детей в Музее, а также за соблюдение возрастных ограничений в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». При этом, дети до 14 лет должны находиться в сопровождении взрослых, детей до 10 лет следует держать за руку, а малолетних и грудных – на руках.

2.10. При осмотре экспозиции посетители обязаны передвигаться в соответствии с установленной навигацией, соблюдать социальную дистанцию, не тесниться и не мешать друг другу.

2.11. В случае скопления большого количества посетителей в одном месте смотритель или иные сотрудники Музея вправе временно ограничить доступ к отдельному экспонату или экспозиционному залу.

2.12. При пользовании лестницами посетителям необходимо соблюдать осторожность, держаться за поручень, не перевешиваться через поручень, держать малолетних детей за руку и/или на руках, следить за их поведением на лестнице.

2.13. Музей оставляет за собой право:

2.13.1. организовать контроль доступа на объектах Музея посредством оборудования, определяющего следы опасных, взрывоопасных и запрещенных веществ, а равно следы гамма излучения (далее – Оборудование). Оборудование определяет опасные, взрывоопасные и запрещенные вещества в количестве  $10^{-9}$  («нано»), в том числе, следы каннабиноидов, опиатов иных наркотических и психотропных веществ и их прекурсоров, аммиачной селитры, взрывчатых веществ и пр.

2.13.2. В случае выявления следов, указанных в п.2.13.1. веществ, а равно следов гамма-излучения, работниками Музея вызывается наряд ОВД для проведения проверки лица с выявленными следами.

2.13.3. Лицо с выявленными следами может быть доставлено в отдел

полиции и/или для медицинского освидетельствования для установления причин выявления указанных остаточных следов.

2.13.4. Оборудование, используемое Музеем, не влияет на работу кардиостимуляторов и иного подобного оборудования, однако, посетитель, до прохождения контроля с использованием Оборудования, должен сообщить работнику Музея о наличии имплантированного аппарата, стимулирующего сердечную деятельность (кардиостимуляторы). В случае сообщения работникам Музея перед прохождением процедуры досмотра об имеющемся у посетителя кардиостимуляторе и предъявлении документа (справки) из медицинского учреждения, подтверждающего его наличие, посетитель предъявляет свои вещи к досмотру без применения технических и специальных средств. Посетители, отказавшиеся предъявить вещи к досмотру, на территорию Музея не допускаются. Музей оставляет за собой право вызова постового полиции для проведения досмотра отказавшегося предъявить вещи посетителя.

### **3. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

#### **3.1. Индивидуальное посещение постоянной экспозиции и выставок.**

Индивидуальное посещение предполагает самостоятельный осмотр посетителем постоянной экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода (за исключением Музея-квартиры А.С. Пушкина, где по техническим условиям возможно посещение только в составе экскурсионной группы или с аудиогидом).

При индивидуальном посещении возможно использование аудиогuida, услуга которого приобретается в кассе Музея.

Входной билет дает право однократного посещения зоны действия Билета в день, указанный на билете, за исключением посещения Усадебного сада, вход в который по указанному билету действует в течение всего дня.

Актуальная информация о входных билетах размещается на официальном сайте [www.museumpushkin.ru](http://www.museumpushkin.ru) и в кассах Музея.

#### **3.2. Посещение постоянной экспозиции и выставок с экскурсией.**

Экскурсионное обслуживание предполагает однократный осмотр постоянной экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные в билете или счете (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей).

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

Билет на групповую экскурсию дает право прохода в Музей в составе экскурсионной группы.

Организация посещения и экскурсионного обслуживания организованных групп посетителей, направляемых юридическими лицами или индивидуальными

предпринимателями, осуществляется по предварительной записи и оплате на основе договора и/или счета.

Бронирование экскурсии осуществляется только в случае подтверждения заявки на экскурсионное обслуживание работником Музея, ответственным за работу с посетителями и организацию экскурсий.

Лица, не являющиеся работниками Музея, не имеют права проводить экскурсии на территории Музея, за исключением случаев предварительного согласования с администрацией Музея на основании письменного запроса с указанием даты, времени, темы экскурсии и количества экскурсантов.

В случае опоздания организованной группы время проведения экскурсии сокращается. В случае опоздания более чем на 15 минут или неявки группы экскурсия не проводится, услуга Музея считается оказанной, а уплаченные за нее денежные средства не возвращаются.

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

Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий размещается на официальном сайте Музея [www.museumpushkin.ru](http://www.museumpushkin.ru).

### **3.3. Посещение концертов, лекций и других культурно-просветительских и массовых мероприятий.**

На территории и в помещениях Музея организуются и проводятся концерты, лекции и другие культурно-просветительские и массовые мероприятия.

Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 30 минут до начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен Музеем дополнительно.

Информация о времени, дате, формате и темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея [www.museumpushkin.ru](http://www.museumpushkin.ru) и на афишах.

### **3.4. Посещение Музея детьми.**

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

На детские мероприятия в залах Музея, за пределами экспозиции, дети старше 10 лет допускаются без сопровождения взрослых.

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

Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея [www.museumpushkin.ru](http://www.museumpushkin.ru).

Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка или сопровождающие его лица; они же несут за это ответственность.

Музей оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных детских мероприятий, а также запрещать присутствие детей на части мероприятий, ориентированных на взрослых посетителей.

При посещении музея с детьми в возрасте до 3-х лет включительно можно использовать детскую коляску, но Музей оставляет за собой право ограничить проход с колясками в отдельные части экспозиции (из-за размеров коляски и ограниченности пространства). Специальные места для временного хранения колясок в музее не предусмотрены. Музей ответственности за сохранность детских колясок, оставленных на территории, не несет.

### **3.5. Посещение Сада Усадьбы Г.Р. Державина.**

Сад Усадьбы Г.Р. Державина является частью объекта культурного наследия федерального значения и частью экспозиции Усадьбы Державина Г.Р.

Проход посетителей на территорию Сада осуществляется в местах (входных зонах), определенных Музеем.

При нахождении на территории Сада посетители обязаны придерживаться общепринятых этических норм, соблюдать чистоту и порядок.

В целях сохранения и надлежащего использования территории Сада посетителям запрещается:

- находиться на территории Сада в часы закрытия и ночное время,
- проходить в Сад с велосипедами, мотоциклами, квадроциклами, мопедами, скутерами, самокатами, беговелами, и другими механическими средствами передвижения, в том числе с электроприводом (сигвеех, гироскутерах, гиборбордах и т.п.), за исключением детских и инвалидных колясок, а также парковать, хранить и передвигаться по территории парка на вышеперечисленных средствах передвижения,
- передвигаться на лыжах, коньках и беговых роликах, кататься на санях, ватрушках,
- залезать на деревья, ограждения и другие садовые сооружения, а также прикасаться и сдвигать защитные сетки и настилы,
- посещать парк с животными любых пород и размеров, купать их в пруду. Посетители, являющиеся инвалидами по зрению, вправе посещать парк в сопровождении собаки-проводника (поводыря) при предъявлении документа об инвалидности по зрению и документа, подтверждающего специальное обучение собаки - проводника (поводыря),
- купаться в пруду, загорать на газонах, в зимний период - выходить на лед.
- отлавливать и уничтожать рыбу, птиц, животных и насекомых. Нарушать места обитания всех видов фауны и флоры, умышленно причинять беспокойство.

- ходить по газонам и клумбам, размещаться на газонах, устраивать пикники на газонах (без специального разрешения Администрации),
- уничтожать, ломать и наносить вред деревьям, кустарникам, собирать фрукты с деревьев, овощи и растения в садовом огороде, срывать цветы с клумб,
- разжигать костры, готовить пищу, устанавливать мангалы,
- заходить за ограждения и иные территории Сада, закрытые для посещения,
- поджигать и/или вывозить листья, сухую и/или скошенную траву,
- засорять территорию Сада и пруд бытовыми и другими отходами,
- разрушать и наносить вред сооружениям, объектам благоустройства (урны, скамейки, информационные щиты); наносить надписи, расклеивать объявления, плакаты, распространять листовки и другую продукцию информационного содержания,
- разрушать и портить мосты (в т.ч. навешивать замки на перила, разрушать балясины),
- устанавливать палатки, шалаши, гамаки и др. (без специального разрешения Администрации),
- заниматься всеми видами художественной самодеятельности без письменного согласования с Администрацией Музея: играть на музыкальных инструментах, использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, осуществлять несанкционированную профессиональную фото-, кино-, видеосъемку (в том числе с использованием штатива, зеркальной камеры, искусственного освещения или другого оборудования), а также любую иную фото-, видеосъемку с использованием ростовых, карнавальных, исторических, надувных и иных костюмов; проводить массовые мероприятия; самостоятельно завозить, устанавливать и подключать звуковое, световое, сценическое, электрическое и прочее оборудование.
- проносить и распивать спиртные напитки,
- посещать парк в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения,
- мешать другим посетителям, представлять угрозу безопасности жизни и здоровья.

8. В случае нарушения посетителями настоящих Правил сотрудники Музея имеют право осуществлять видеофиксацию нарушений и отказывать нарушителям в предоставлении услуг вплоть до удаления с территории Сада без возврата стоимости входного билета, а также обращаться в уполномоченные органы для привлечения граждан к административной, гражданско-правовой и уголовной ответственности в соответствии с законодательством РФ.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

### **4.1. Права посетителей Музея:**

4.1.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями музея.

4.1.2. Осуществлять осмотр экспозиции музея самостоятельно или в составе экскурсионной группы.

4.1.3. Пользоваться аудиогидом при посещении Музея (услуга приобретается в кассе).

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

4.1.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими правилами, строго в личных (некоммерческих) целях.

4.1.6. При посещении Музея с детьми в возрасте до 3 лет включительно использовать детскую коляску; при этом Музей оставляет за собой право ограничить вход посетителей с колясками в отдельные части экспозиции. Специально отведенные места для временного хранения детских колясок в музее не предусмотрены, за детскую коляску, оставленную без присмотра, Музей ответственности не несет.

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

4.1.8. В случае пропажи личных вещей из гардероба или камеры хранения обратиться к администратору Музея.

4.1.9. Обжаловать действия (бездействие) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея, при этом в обращении должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество посетителя;
- контактные данные посетителя (для информирования его о результатах рассмотрения обращения);
- подразделение, должность, фамилия, имя сотрудника музея, чье действие (бездействие) нарушает права посетителя;
- суть и обстоятельства нарушения его прав с указанием даты, времени инцидента и иные данные об инциденте.

### **4.2. Посетители обязаны:**

4.2.1. Соблюдать настоящие Правила посещения, законодательство Российской Федерации, общественный порядок.

4.2.2. Соблюдать чистоту в зданиях Музея и на прилегающих территориях.

4.2.3. Вежливо и уважительно относиться к сотрудникам и другим посетителям Музея.

4.2.4. Подчиняться законным требованиям сотрудников Музея по соблюдению настоящих Правил.

4.2.5. Бережно относиться к экспонатам, зданиям, оборудованию и иному

имуществу Музея, а в случае причинения материального ущерба возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.

4.2.6. Соблюдать правила противопожарной безопасности.

4.2.7. При возникновении чрезвычайных ситуаций (пожар, стихийное бедствие, техногенная катастрофа и пр.) неукоснительно следовать указаниям сотрудников Музея.

4.2.8. Сдать в гардероб верхнюю одежду и поместить в камеры хранения (при их наличии в Музее) сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие личные вещи, которые превышают установленные настоящими Правилами габариты.

4.2.9. Обеспечить сохранность номерка из гардероба. В случае утраты номерка Потерявшему номерок посетителю необходимо обратиться к администратору Музея.

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

4.2.11. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея, здание Музея – в течение 5 минут после окончания работы Музея, а в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея – в течение 10 минут после окончания мероприятия.

4.2.12. Заказные группы обязаны покинуть здание Музея в течение 10 минут после окончания экскурсии.

4.2.13. В случае обнаружения на территории Музея бесхозных предметов немедленно сообщить об этом сотрудникам музея и/или сотрудникам службы безопасности и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

4.2.14. По окончании использования аудиогuida вернуть аудиогид в место его выдачи (за исключением одноразовых комплектующих).

### **4.3. Посетителям Музея запрещается:**

4.3.1. Курить, в том числе электронные сигареты и иные электронные курительные устройства.

4.3.2. Мусорить или иным способом загрязнять территорию или помещения Музея.

4.3.3. Приносить и распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию, находиться в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

4.3.4. Проносить оружие и другие опасные для жизни и здоровья людей предметы и вещи (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие и едкие вещества и пр.).

4.3.5. Проходить в Музей с животными, за исключением собак-поводырей.

4.3.6. Выносить аудиогиды с территории Музея.

4.3.7. Использовать звуковоспроизводящую аппаратуру, пиротехнику.

4.3.8. Использовать без согласования с работниками Музея электрические розетки для зарядки мобильных устройств и работы иных электроприборов.

4.3.9. Разводить огонь, использовать любые пожароопасные устройства.

4.3.10. Приносить и устанавливать на территории и в помещениях Музея любое имущество или предметы.

4.3.11. Въезжать на территорию Музея на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, мопедах, гироскутерах, моноколесах или иных средствах передвижения, в том числе механизированных, не связанных с маломобильностью. Парковать, хранить на территории мобильные средства для передвижения.

4.3.12. Парковать автотранспорт на территории Музея вне мест, специально оборудованных.

4.3.13. Проводить самостоятельные экскурсии, уроки, детские занятия, любые другие виды образовательной и просветительской деятельности.

4.3.14. Использовать без согласования с администрацией Музея его территорию для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью, осуществлять работы (в том числе художественные) со специальным или иным оборудованием, распространять печатную продукцию, рекламу, любые товары, делать надписи и рисунки, проводить игры, представления, проводить агитации и пр.

4.3.15. Демонстрировать знаки и символику, совершать действия, направленные на возбуждение ненависти либо вражды, а также на унижение достоинства человека либо группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, а равно принадлежности к какой-либо социальной группе.

4.3.16. Передвигаться или располагаться на газонах.

4.3.17. Находиться на территории и в помещениях Музея в неопрятном виде, в одежде и с предметами, загрязняющими помещения музея и одежду других посетителей, вызывающими брезгливость и отвращение, в мокрой, грязной, дурно пахнущей одежде, а также в купальниках, плавках, пляжных шортах, пляжной одежде, без одежды, запрещается поведение, оскорбляющее человеческое достоинство и общественную нравственность, грубые выкрики, непристойная жестикация и т.д.

4.3.18. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.

4.3.19. Находиться в Музее после завершения его работы.

4.3.20. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах.

4.3.21. Петь, танцевать, играть на музыкальных инструментах, проводить молебен, осуществлять художественные работы со специальным оборудованием,

кричать, бегать по залам.

4.3.22. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону и прочим средствам связи, использовать на средствах связи и иных устройствах звуковые сигналы.

4.3.23. Трогать экспонаты, витрины, элементы интерьера, садиться на подоконники, заходить за ограждения и в помещения для персонала с ограниченным доступом и/или закрытые для посещения, а также совершать иные действия, которые могут повредить экспонаты и оборудование экспозиции.

4.3.24. Отвлекать зрителей, экскурсоводов, мешать проведению экскурсий и других мероприятий Музея.

4.3.25. Проносить любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки.

4.3.26. Употреблять продукты питания и напитки.

4.3.27. Запрещено перебивать экскурсовода, снимать экскурсию и/или экскурсовода на видео, фотографировать без его согласия, сокращать социальную дистанцию с посетителями и сотрудниками Музея.

4.3.28. Оставлять личные вещи в гардеробе и местах хранения после завершения посещения Музея.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ**

### **5.1. Права Музея:**

5.1.1. Изменять график работы музеев, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.

5.1.2. Изменить программу лекции, концерта и других культурно-просветительских мероприятий

5.1.3. Провести мероприятие в онлайн-формате и /или перенести его на другие дату и время, если по независящим от музея причинам (в случае введения режима повышенной готовности и т.п.), проведение мероприятия в музее невозможно. В таком случае мероприятие считается состоявшимся, и возврат полной или частичной стоимости билета не осуществляется.

5.1.4. Приостановить вход посетителей в здания музея и на экспозицию в случаях:

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- чрезмерно высокой заполняемости экспозиционных залов, вестибюлей и других сервисных зон;
- отсутствия свободных мест или окончания продажи билетов на мероприятие;
- отсутствия свободных мест в гардеробе в холодное время года.

5.1.5. Отказать посетителю в посещении экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий или прервать его участие в них в случаях:

- возникновения чрезвычайной ситуации;

- отсутствия у посетителя билета, дающего право посещения музея в день обращения или участия в мероприятии;
- предъявления посетителем билета, внешний вид которого не соответствует утвержденному музеем (в том числе – с внесенными исправлениями, пометками; отсутствием обязательных реквизитов, предусмотренных законодательством; с исправленным или заклеенным указанием цены);
- предъявления посетителем поддельного билета;
- предъявления посетителем билета, приобретенного у лица, не уполномоченного Музеем на реализацию билетов;
- предъявления посетителем билета, по которому уже был осуществлен проход;
- несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
- нарушения посетителем настоящих правил;
- агрессивного или оскорбительного поведения посетителя по отношению к другим посетителям и/или сотрудникам музея, выраженного в том числе в угрозах, ругательствах, расистских и ксенофобских замечаниях, дискриминации по признакам возраста, состояния здоровья, пола или религиозно-этнической принадлежности, либо в применении физической силы.

5.1.6. Ограничить доступ посетителей к музейным предметам, находящимся на территории музея, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов;
- проведения реставрационных или ремонтных работ;
- необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея;
- выдачи музейного предмета на выставку;
- необходимости технического перерыва в работе отдельных залов в связи с отклонением показателей температуры и влажности воздуха от норм, определенных правилами хранения музейных предметов;
- проведения в залах с отдельным входом выставок или мероприятий, вход на которые осуществляется по специальным билетам (при отсутствии у посетителя такого билета).
- опоздание к началу экскурсии более чем на 15 минут (время начала экскурсии указано на билете).

5.1.7. Закрыть для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея культурно-массовых, просветительских и иных мероприятий.

5.1.8. При реализации билетов требовать у посетителей с льготными билетами документ, подтверждающий их право на льготу.

5.1.9. Изъять у посетителя билеты, внешний вид которых не соответствует утвержденному музеем (в том числе – с внесенными исправлениями, пометками; отсутствием обязательных реквизитов, предусмотренных законодательством; с исправленным или заклеенным указанием цены), поддельные билеты или билеты, приобретенные у лиц, не уполномоченных музеем на реализацию билетов

5.1.10. Прекратить проведение на территории Музея мероприятия (в том числе экскурсии), не согласованного с Музеем или проводимого с нарушением установленных требований к проведению мероприятия, в том числе:

- при отсутствии у ведущего документа, подтверждающего его право на проведение экскурсии или занятий на территории музея для группы посетителей;
- при превышении установленной численности экскурсионной группы;
- при несоответствии информации, указанной в заявке на проведение мероприятия, фактической ситуации.

5.1.11. Отменить экскурсию в случае болезни назначенного экскурсовода и отсутствия свободных экскурсоводов для его замены, а также по иным непредвиденным обстоятельствам. В этом случае Музей возмещает полную стоимость билета.

## **5.2. Обязанности Музея:**

5.1.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди. При продаже льготных билетов кассир обязан требовать у посетителя предъявления документа, подтверждающего его право на льготу.

5.1.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей, а также наличие камер хранения для личных вещей, габариты которых превышают 36х30х27см.

5.1.3. Обеспечить наличие стойки информации, где можно узнать о порядке и условиях доступа к музейным предметам.

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

5.1.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке с пояснительным текстом к экспонатам.

5.1.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.

5.1.7. В зимнее время обеспечить подходы к зданиям музейного комплекса, очистив путь к ним и кровлю зданий от снега и льда.

5.1.8. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

5.1.9. Обеспечить неприменение к посетителям мер принуждения, за исключением случаев нарушения посетителями настоящих Правил.

5.1.10. Обеспечить наличие у сотрудников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, бейджа с указанием имени, фамилии и занимаемой должности.

5.1.11. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб посетителей, а также ответы на такие обращения в установленный законом срок.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. В случае нарушения посетителями настоящих Правил сотрудники Музея имеют право осуществлять видеофиксацию нарушений и отказывать нарушителям в предоставлении услуг вплоть до удаления с территории Музея без возврата стоимости входного билета, а также обращаться в уполномоченные органы для привлечения граждан к административной, гражданско-правовой и уголовной ответственности в соответствии с законодательством РФ.

6.2. Руководители организованных экскурсионных групп несут персональную ответственность за соблюдение Правил посещения членами (этих) групп в составе приведенной ими в Музей группы, что не освобождает самих членов этих групп от ответственности за нарушения Правил посещения.

6.3. 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.