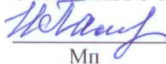


Генеральный директор Государственного автономного учреждения культуры «Курганское областное музейное объединение»

 И.М.Паламарчук

Мп



Введено приказом № 108 от 14 апреля 2021г.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ Государственного автономного учреждения культуры «Курганское областное музейное объединение»

1. Правила посещения Государственного автономного учреждения культуры «Курганское областное музейное объединение» (далее-Правила) определяют порядок посещения, а также осуществления фото- и видеосъемки в Государственном автономном учреждении культуры «Курганское областное музейное объединение», в том числе в его структурных подразделениях (Курганский областной художественный музей им. Г. А. Травникова, Курганский областной краеведческий музей, Дом-музей декабристов, Дом-музей В.К. Кюхельбекера, Музей истории города Кургана, Дом-музей Т.С.Мальцева), далее -«Музей».
2. 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 территории Музея.
3. На основании рекомендаций Роспотребнадзора по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции в Музее посетители обязаны:
 - Носить защитные маски на территории Музея;
 - Соблюдать дистанцию 1,5 метра во входных зонах, залах Музея.При отмене ограничительных мер по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции в Курганской области настоящий пункт прекращает все действие в отношении посетителей.
4. Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности Музея, обслуживания посетителей Музея определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами Музея.
5. Настоящие Правила разработаны на основе ниже перечисленных нормативных документов:
 - 5.1. Гражданский кодекс РФ;
 - 5.2. Кодекс об административных правонарушениях РФ;
 - 5.3. Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 N 54-ФЗ
 - 5.4. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1)
 - 5.5. Федеральный закон «Об охране окружающей среды» от 10.01.2002 N 7-ФЗ
 - 5.6. Постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 г. N 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»
 - 5.7. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 01.12.2014 N 419-ФЗ
 - 5.8. Устав Государственного автономного учреждения культуры «Курганское областное музейное объединение»; и др.

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

7. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной аккредитации через администрацию Музея.

8. Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены из Музея и привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

9. Музей осуществляет культурно-просветительное обслуживание посетителей, в соответствии с Уставом, обеспечивает доступ посетителей в Музей в установленные для посещения дни и часы работы Музея.

10. Режим работы зданий Музея на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) устанавливаются приказами генерального директора Музея.

11. Информация о режиме работы Музея (структурных подразделений) размещена:

- на официальном сайте Музея (**komo45.ru**)

- на информационных носителях во входных зонах зданий Музея.

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

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

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

15. Вход в Музей для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Музея, осуществляется по предъявлению:

- входного билета, приобретенного в кассе Музея;

- входного билета, предоставляющего право на льготное посещение (перечень граждан, обладающих правом льготного посещения определяет Положением о платных услугах и тарифах, утвержденного приказом генерального директора Музея);

- экскурсионным путевкам;

- абонементом.

Вышеуказанные входные документы далее по тексту обозначаются - «Билеты».

16. На отдельные мероприятия Музей оставляет за собой право определять особый порядок продажи билетов.

17. Музей оставляет за собой право ограничивать количество билетов для продажи в руки одному посетителю.

18. Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах Музея, и не гарантирует их подлинность. Билеты, не соответствующие утвержденному Музеем внешнему виду (в том числе с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой) являются недействительными и возврату не подлежат. Музей вправе отказать посетителям в проходе по таким билетам.

19. Посетители, имеющие право на льготное посещение Музея, предъявляют соответствующие документы в кассе, а также по просьбе сотрудников Музея или уполномоченных лиц при входе.

20. Лица, предъявившие на контроле билет, приобретенный по льготной цене, либо бесплатный билет, но не имеющие документов, подтверждающих право на эти льготы, на соответствующий объект Музея не допускаются, их билеты возврату или обмену не подлежат.

21. Во время платных культурно-просветительных и иных культурно-массовых мероприятий в Музее вход на указанные мероприятия может осуществляться по отдельным билетам, предназначенным для посещения соответствующих мероприятий.

22. Стоимость входных билетов всех типов устанавливается Положением о платных услугах и тарифах, утвержденного приказом генерального директора Музея, в соответствии с Письмом Минэкономки РФ от 20.12.1995 г. № 7-1026 «О методических рекомендациях по формированию и применению свободных цен и тарифов на продукцию, товары, услуги».

22.1. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение основной экспозиции Музея.

23. Повторный вход на выставки и экспозиции по входному билету невозможен.

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

25. Вход в здания Музея и покупка билетов в кассах Музея осуществляется в порядке общей очереди.

26. Право ускоренного прохода в здания Музея 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 и их союзниками в период Второй мировой войны;
- сотрудникам российских государственных музеев;
- инвалидам 1 и 2 групп и одного сопровождающего лица;
- инвалидам 3 группы с нарушениями в работе опорно-двигательного аппарата и одного сопровождающего лица;
- пожилым людям старше 70 лет;
- экскурсионным группам с приобретенными заранее путевками;
- беременным женщинам и посетителям с детьми в возрасте до 7 лет включительно;
- членам многодетных семей (граждане РФ) в дни бесплатного посещения для членов многодетных семей (граждане РФ);
- официальным представителям СМИ.

27. Право 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 и их союзниками в период Второй мировой войны;
- сотрудникам российских государственных музеев;
- инвалидам 1 и 2 групп и одного сопровождающего лица;
- инвалидам 3 группы с нарушениями в работе опорно-двигательного аппарата и одного сопровождающего лица;
- пожилым людям старше 70 лет;

- беременным женщинам и посетителям с детьми в возрасте до 7 лет включительно;
- членам многодетных семей (граждане РФ) в дни бесплатного посещения для членов многодетных семей (граждане РФ);
- официальным представителям СМИ.

28. Посетитель обязан предъявить билет контролеру 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.

29. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения контроля билетов, посетитель обязан иметь при себе входной билет и обратиться к контролеру для согласования порядка повторного прохода в экспозиционные залы. Музей может использовать дополнительные способы идентификации посетителей, временно покидающих экспозицию, в том числе специальные наклейки на одежду или одноразовые браслеты, которые действительны только при предъявлении входного билета. Повторный проход на экспозицию с поврежденными наклейками или браслетами либо при отсутствии входного билета запрещен.

30. Порядок обслуживания посетителей

30.1. Индивидуальное посещение основной экспозиции и выставок.

30.1.1. Индивидуальное посещение включает самостоятельный осмотр посетителем основной экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода.

30.1.2. Входной билет дает право однократного посещения зоны действия билета в день, указанный на билете.

30.1.3. Продолжительность осмотра экспозиции в рамках режима работы Музея не ограничена, если на билете не указано иначе.

30.2. Посещение основной экспозиции и выставок с экскурсией.

30.2.1. Экскурсией является осмотр основной экспозиции и/или выставок в сопровождении экскурсовода. Музей оставляет за собой право считать экскурсией групповой осмотр экспозиции Музея, сопровождающийся рассказом одного из участников группы об экспонатах Музея по всему маршруту следования группы, с регулярными остановками около экспонатов Музея, независимо от того, коммерческий или бесплатный характер носит это мероприятие для его организатора и участников.

Групповое посещение музея, позиционируемое как беседа, прогулка, дискуссия, встреча на экспозиции и т.п. также считается экскурсией.

30.2.2. Экскурсионное обслуживание включает однократный осмотр основной экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день (в т.ч. время), указанный на экскурсионной путевке.

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

30.2.4. В случае опоздания организованной группы время проведения экскурсии сокращается. В случае опоздания более чем на 30 минут или неявки группы экскурсия не проводится, услуга Музея считается оказанной, а денежные средства не возвращаются.

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

30.2.6. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея, могут проводить экскурсии в Музее только при наличии договоров об оказании экскурсионных услуг и письменного разрешения генерального директора Музея (либо уполномоченного им лица). По требованию сотрудников Музея лицо, проводящее экскурсию, обязано предъявить соответствующее письменное разрешение генерального директора Музея.

30.3. Посещение лекций, концертов и других мероприятий

30.3.1. Музей вправе проводить лекции, концерты и другие культурно-просветительские мероприятия.

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

30.3.3. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея (komo45.ru).

30.4. Посещение Музея детьми.

30.4.1. Дети младше 7 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.

30.4.2. На детские мероприятия в лекционных залах за пределами экспозиции Музея дети старше 7 лет допускаются без сопровождения взрослых.

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

30.4.4. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка, а также несут за это ответственность.

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

31. Посетители имеют право

31.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.

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

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

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

31.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (пункты 6, 7), строго в личных (некоммерческих) целях.

31.6. Осуществлять копирование экспонатов, элементов интерьера на листах формата А4 или меньше карандашом или ручкой без мольберта на всей территории Музея. Иные способы копирования осуществляются с разрешения генерального директора Музея на основании официального запроса.

31.7. При посещении Музея с детьми в возрасте до 3-х лет включительно использовать детскую коляску, при этом Музей оставляет за собой право ограничить проход 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.

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

31.9. В случае утраты личных вещей обратиться к администратору за стойкой информации.

31.10. Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений, находящейся на стойке информации Музея.

31.11. Обжаловать действия (бездействия) сотрудников Музея путем письменного обращения к генеральному 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.

32. Посетители Музея обязаны

32.1. Соблюдать настоящие Правила посещения, законодательство Российской Федерации, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения.

32.2. Выполнять требования сотрудников Музея по поддержанию общественного порядка

и соблюдению настоящих Правил посещения.

32.3. Перед посещением экспозиционных и выставочных залов Музея сдать (осенне-зимний-весенний периоды) в гардероб (при его наличии) верхнюю одежду и крупные вещи (портфели, рюкзаки, пакеты и т.п.);

32.4. Приобретать билеты на посещение Музея в порядке общей очереди в кассах Музея согласно правилам, утвержденным в Музее и размещенным на официальном сайте Музея (komo45.ru).

32.5. Предоставлять сотрудникам Музея или уполномоченным лицам документы, подтверждающие право ускоренного прохода в здания Музея и приобретения билетов без очереди.

32.6. 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.

32.7. Сохранять входной билет до окончания посещения музея;

32.8. При нахождении на территории Музея предъявлять входной билет/абонемент по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников службы безопасности Музея при выполнении ими своих обязанностей.

32.9. Проход в экспозиционные залы Музея с вещами, размеры которых превышают 30×40×20 см и которые не могут быть сданы в камеры хранения из-за своего размера или особой ценности, запрещен.

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

32.11. Бережно относиться к экспонатам и оборудованию Музея- не трогать их руками, соблюдать чистоту, общественный порядок и требования;

32.12. Немедленно по требованию сотрудников Музея прекратить проведение экскурсии, если она не согласована в установленном порядке с Музеем.

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

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

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

32.16. В случае возникновения задымления или пожара, а также ситуаций, которые могут повлиять на безопасность посетителей или музейного комплекса, немедленно известить об этом сотрудников Музея;

32.17. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников службы безопасности Музея, полиции и др. служб Музея.

33. Посетителям Музея на территории Музея запрещается

33.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

33.2. Осуществлять фото- и видеосъемку со вспышкой и с использованием штатива, в том числе монопода (селфи-палки).

33.3. 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.

33.4. 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

цветовых шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и музейных предметов для съемки.

33.5. Проводить на территории Музея **любые фотосессии** без согласования с администрацией Музея в личных или коммерческих целях, в том числе в рамках работы над творческими проектами. Под фотосессией понимается свадебная, костюмированная, постановочная, fashion фото- и видеосъемка модели или предмета, проводимая фотографом или оператором. Музей оставляет за собой право считать фотосессией съемку, обладающую одним из следующих признаков (или совокупностью нескольких):

- длящееся позирование модели перед лицом, осуществляющим фото- и видеосъемку;
- наличие у моделей и лиц, осуществляющих фото- и видеосъемку, сменной одежды, обуви, аксессуаров или других дополнительных атрибутов, с использованием которых последовательно осуществляется съемка;
- длящаяся фото- и видеосъемка с использованием принесенных с собой объектов в интерьерах Музея в одной точке обзора;
- четкое разделение группы посетителей на модель (моделей) и фотографа / оператора, когда один или несколько посетителей постоянно позирует, другой – снимает его (их) или осуществляет подготовку к съемке; пребывание в залах Музея такой группы в основном заключается в съемке или подготовке к ней.

33.6. Находиться в верхней и громоздкой одежде в экспозиционных и лекционных залах Музея и проносить ее с собой. К верхней одежде относятся пальто, шубы, дубленки, куртки, меховые жилеты, пуховики, плащи, ветровки, тренчи, парки и др. из любых материалов (в зависимости от погодных условий в этом перечне возможны изменения).

33.7. Находиться без обуви и одежды.

33.8. Входить в Музей в пачкающей, резко пахнущей одежде, а также с предметами, которые могут испачкать посетителей и/или экспонаты и элементы интерьера.

33.9. Проносить в Музей и использовать в Музее огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, пиротехнические, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, в том числе парфюмерно-косметическую продукцию в аэрозольной упаковке с пропеллентом (спреи, шампуни, гели, дезодоранты, лаки и др.).

33.10. Проносить в экспозиционные и лекционные залы предметы, габариты которых превышают 30×40×20 см (сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты), зонты, спортивный инвентарь, музыкальные инструменты, цветы, зонтики, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр. Разрешается использование детских колясок, инвалидных колясок, тростей, костылей и других средств реабилитации для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.

33.11. Принимать напитки, включая бутилированную воду и напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр. на территории экспозиционных и лекционных залов, пищу – на всей территории Музея, за исключением мест, специально предназначенных для этих целей.

33.12. Разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея по мобильному телефону.

33.13. Громко разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея.

33.14. Проводить экскурсии для группы посетителей любой численности без письменного согласования с администрацией Музея независимо от того, проводится экскурсия в целях получения дохода ее организатором или бесплатно. Официальным подтверждением согласия Музея является наличие путевки на право проведения экскурсии.

33.15. Осуществлять осмотр экспозиции в составе группы, имеющей признаки экскурсии, если осмотр не является согласованной с Музеем экскурсией.

33.16. Принимать участие в мероприятиях, в том числе экскурсиях, проводимым в залах Музея, при отсутствии у посетителя билета на данное мероприятие.

- 33.17. Прослушивать аудиоэкскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.
- 33.18. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах.
- 33.19. Наносить ущерб экспонатам, витринам и элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.
- 33.20. Прикасаться к экспонатам, витринам и элементам интерьера, использовать их для отдыха (базы колонн, пьедесталы и т.п.), садиться на предметы мебели из музейных коллекций.
- 33.21. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории Музея, закрытые для посещения.
- 33.22. Использовать розетки для зарядки мобильных устройств и работы электроприборов.
- 33.23. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.
- 33.24. Находиться в Музее после завершения его работы.
- 33.25. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея.
- 33.26. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.
- 33.27. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.
- 33.28. Курить, использовать электронные сигареты, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 33.29. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных и спортивных средствах.
- 33.30. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с Музеем ситуаций.
- 33.31. Находиться на территории Музея с любыми животными, за исключением собак-поводырей, сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.
- 33.32. Осуществлять торговлю, распространять билеты, вести коммерческую, экскурсионную, рекламную, агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, и иную деятельность в целях получения доходов без письменного согласования с администрацией Музея.
- 33.33. Проводить на экспозиции молебны;
- 33.34. Оставлять детей до 14 лет без присмотра взрослых;
- 33.35. Загрязнять территории Музея, бросать мусор в неполюженном месте.
- Посетители, нарушающие данные правила предупреждаются сотрудником Музея. При злостном нарушении правил, а также нарушении общественного порядка посетители выводятся с территории Музея сотрудниками охраны или полиции без компенсации стоимости билета.*

34. Музей вправе

- 34.1. Изменить график работы зданий Музея, продолжительность работы в сторону увеличения или сокращения, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.
- 34.2. 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 мероприятия или окончания продажи билетов на мероприятие;
 - отсутствия свободных мест в гардеробе в холодное время года.
- 34.3. Отказать посетителю в посещении экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий или прервать его участие в них в случае:

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- отсутствия у посетителя билета, дающего право посещения Музея в день обращения или участия в мероприятии;
- предъявления посетителем билета, не соответствующего утвержденному Музеем внешнему виду (в том числе, с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой);
- несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
- нарушения настоящих Правил;
- посетителем причинен ущерб Музею;
- посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- посетитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей;
- посетитель производит противоправные и общественно опасные действия способные причинить имуществу Музея и другим потребителям услуги;
- посетитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.д.);
- посетитель обратился в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения;
- агрессивного или оскорбительного поведения по отношению к другим посетителям и сотрудникам Музея, выраженного, в том числе в угрозах, ругательствах, расистских и ксенофобских замечаниях, дискриминации по признаку возраста, состояния здоровья, пола, религии, этнической или расовой принадлежности, либо в применении физической силы.

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

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов;
- 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 такого билета).

34.5. Закрыть для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея государственных мероприятий и/или при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом «О государственной охране».

34.6. Ограничить количество билетов для продажи одному посетителю.

34.7. Реализовывать именные билеты, именные абонементы и именные экскурсионные путевки с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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

34.9. 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 экскурсионной путевке;
- при несоответствии информации, указанной в заявке на проведение мероприятия, с фактической ситуацией.

34.10. Выделить в зале проведения мероприятий часть мест для посетителей с нарушениями слуха в случае, если предусмотрен перевод мероприятия на жестовый язык.

34.11. Установить нахождение в зале не более одной группы;

34.12. Закрыть экспозиции по иным техническим причинам;

35. Музей обязан

35.1. 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.

35.2. Обеспечить работу гардероба (при его наличии) для приема верхней одежды посетителей, а также наличие камер хранения для предметов, габариты которой превышают 30×40×20 см.

35.3. 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.

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

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

35.6. 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, в отношении каждого структурного подразделения, указанной на официальном сайте Музея (**komо45.ru**).

35.7. Обеспечить помощь сотрудников Музея по транспортировке детской коляски (без ребенка) по лестницам. Для организации такой помощи необходимо обратиться к администратору за стойку информации.

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

35.9. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

35.10. Обеспечить неприменение к посетителям мер принуждения, за исключением случаев, указанных в разделе 6 и пунктах 34.3, 34.4, 34.9. настоящих Правил.

35.11. Обеспечить наличие у сотрудников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, нагрудной бейджика с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности или подразделения.

35.12. 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.

35.13. Предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими Музея информацию, указанную в статьях 36.1, 36.2 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.