

**Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства
Республики Башкортостан Башкирский государственный
художественный музей имени В.М. Нестерова
(ГБУКиИ РБ БГХМ им. М. В. Нестерова)**

ПРИКАЗ

от 06 декабря 2023 г.

№ 140

г. Уфа

«Об утверждении Правил посещения
ГБУКиИ РБ БГХМ им. М.В. Нестерова»

В целях реализации мер по усилению общественной безопасности, обеспечения благоприятных условий для индивидуального посещения, проведения экскурсий и иных мероприятий, сохранения памятников истории и культуры на территории государственного бюджетного учреждения культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский государственный художественный музей имени М.В. Нестерова

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила посещения государственного бюджетного учреждения культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский государственный художественный музей имени М.В. Нестерова.
2. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания.
3. Контроль исполнения данного приказа оставляю за собой.

Директор



А.Р. Терегулов

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом от 06 декабря 2023 г. №140

Директор ГБУКиИ РБ БГХМ

им. М.В. Нестерова

А.Р. Терегулов

Правила посещения ГБУКиИ РБ БГХМ им. М.В. Нестерова

1. Общие положения

1.1. Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Башкирский государственный художественный музей им. М.В. Нестерова (далее – Музей) в соответствии с Приказом управления по государственной охране объектов культурного наследия Республики Башкортостан № 229 от 24 июля 2018 г. является объектом культурного наследия (памятника истории и культуры) народов Российской Федерации «Особняк Лаптева», расположенного по адресу Республика Башкортостан, г. Уфа, Кировский район, ул. Гоголя, д. 27, регистрационный номер 021410327260005.

1.2. В соответствии с Федеральным законом от 25 июня 2002 г. №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» в Российской Федерации гарантируется сохранность объектов культурного наследия народов Российской Федерации в интересах настоящего и будущего поколений многонационального народа Российской Федерации.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. Территорией Музея являются здания: историческое здание «Особняк Лаптева» (литер В) и пристрой (литер В2) по адресу: г. Уфа, ул. Гоголя, 27 (Главное здание Музея); к территории Музея относятся дворовые территории, экспозиционные залы, конференц-зал, лестницы, коридоры, вестибюли, библиотека, архив, реставрационные мастерские, отделы хранения, творческая мастерская и другие доступные зоны для посетителей.

1.6. Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности и культуры обслуживания посетителей Музея определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами Музея.

1.7. В целях обеспечения безопасности посетителей и сохранности Музея как объекта культурного наследия, в том числе в рамках проведения организационных мероприятий,

направленных на обеспечение антитеррористической защищенности Музея, на всей территории Музея ведется видеонаблюдение.

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

1.9. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительному с администрацией Музея.

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

2. Режим работы Музея

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

2.2. Режим работы зданий Музея на основании статьи 52 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) устанавливается приказами директора Музея.

2.3. Информация о режиме работы Музея размещена:

- на официальном сайте Музея (museum-nesterov.ru);
- на информационных носителях во входных зонах зданий Музея.

2.4. В режим работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения – как на постоянной, так и на временной основе.

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

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

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 входным билетам, экскурсионным путевкам, абонеентам (далее – Билет).

3.2. Приобретая 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, на мероприятия, в том числе на экскурсии, могут быть приобретены посетителями в кассах Музея в день посещения и на официальном сайте Музея – заранее или в день посещения (museum-nesterov.ru).

3.4. Порядок реализации, возврата Билетов и переоформления именных Билетов в кассах и на официальном сайте Музея регулируется Пользовательским соглашением, утвержденным Музеем и размещенном на официальном сайте Музея (museum-nesterov.ru).

3.5. Музей оставляет за собой право определять особый порядок продажи Билетов на отдельные выставки и мероприятия.

3.6. Покупка Билетов в кассах Музея осуществляются в порядке общей очереди.

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 и РФ, полным кавалерам ордена Славы (гражданам РФ и стран ЕАЭС);
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы (гражданам РФ);
- участникам специальной военной операции и члены их семей, при предъявлении удостоверения (справки) участника боевых действий;
- ветеранам ВОВ (гражданам РФ и стран ЕАЭС), инвалидам войны (гражданам РФ и стран ЕАЭС), ветеранам боевых действий (гражданам РФ);
- посетителям с инвалидностью I или II группы, посетителям с инвалидностью III группы с нарушениями в работе опорно-двигательного аппарата, детям с инвалидностью, посетителям на инвалидных колясках и одному сопровождающему лицу (для всех перечисленных категорий);
- людям от 70 лет и старше.

3.7. Цены на Билеты и услуги Музея устанавливаются приказами директора Музея в соответствии с Письмом Минэкономки РФ от 20 декабря 1995 г. №7-1026 «О методических рекомендациях по формированию и применению свободных цен и тарифов на продукцию, товары, услуги».

3.8. На официальном сайте Музея (museum-nesterov.ru) и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень категорий лиц, имеющих право на посещение постоянной экспозиции Музея по льготному входному Билету (приобретаемому по льготной цене или бесплатно)

3.9. Льготы на посещение предоставляются только при наличии документа, подтверждающего право на льготу, который необходимо предъявить при покупке Билета в кассе и на контроле вместе с льготным Билетом (в том числе электронным).

3.10. При входе в здания Музея посетителю необходимо пройти линию контроля, оснащенную металлодетектором.

3.11. Посетителям, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлодетектора, необходимо сообщить об этом сотруднику охраны, осуществляющему контроль при входе в здания Музея (до прохождения процедуры осмотра), и предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского оборудования. После этого посетитель может пройти осмотр без применения металлодетектора.

3.12. Досмотровые мероприятия, приведенные в настоящих Правилах, направлены на обеспечение антитеррористической защищенности Музея. Если посетитель не согласен с их применением и выполнением, ему будет отказано в допуске в здания Музея.

3.13. Посетитель обязан предъявить музейному смотрителю Билет при входе в каждую зону действия Билета (залы постоянной экспозиции, зоны проведения выставок, зоны проведения мероприятий). На контроле Билет гасится музейным смотрителем и не предполагает повторного использования.

3.14. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения контроля Билетов посетитель обязан обратиться к контролеру для согласования возможности повторного прохода в экспозиционные залы и предъявить входной Билет.

4. Порядок обслуживания посетителей

Индивидуальное посещение постоянной экспозиции и выставок

4.1. Индивидуальное посещение предполагает самостоятельный осмотр посетителем постоянной экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода.

4.2. Продолжительность осмотра экспозиции в рамках режима работы Музея не ограничена.

4.3. Актуальная информация о видах входных Билетов и зонах их действия размещается на официальном сайте Музея (museum-nesterov.ru).

Посещение постоянной экспозиции и выставок с экскурсией

4.4. Экскурсионное обслуживание — это деятельность экскурсовода Музея, сопровождающего группу любой численности, при однократном осмотре группой постоянных экспозиций и временных выставок в день и время обслуживания.

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

4.6. Стоимость экскурсионного обслуживания для организованных групп складывается из стоимости экскурсионной путевки и стоимости входных Билетов в зону проведения экскурсии. Экскурсионная путевка действительна только при наличии у каждого из членов группы входного Билета.

4.7. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея, имеют право проводить экскурсии в зданиях Музея только по согласованию с отделом экскурсионно-массовой работы Музея, иметь подтверждающую его аккредитацию при Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров (карту вида «ЕДИНАЯ»), при наличии экскурсионной путевки и строго на тему, в день и время, предварительно согласованными с отделом.

4.8. В случае опоздания индивидуального экскурсанта или организованной группы по предварительной записи, время проведения экскурсии сокращается. В случае опоздания более чем на 1 час или неявки группы экскурсия не проводится, услуга Музея считается оказанной, а предварительно уплаченные за нее денежные средства не возвращаются.

Посещение лекций, концертов и других мероприятий

4.9. Музей проводит лекции, концерты, мастер-классы и другие культурно-просветительские мероприятия.

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

4.11. Входной Билет на мероприятие (лекция, мастер-класс, концерт, кино и т.п.) дает право однократного посещения зоны действия Билета в день и время его проведения.

4.12. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея (museum-nesterov.ru).

Посещение Музея детьми

4.13. Дети младше 12 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.

4.14. На детские мероприятия в мастерских, конференц-зале, за пределами экспозиции Музея дети старше 7 лет допускаются без сопровождения взрослых.

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

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

5. Обязанности посетителей Музея

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

5.2. Выполнять требования сотрудников Музея по поддержанию общественного порядка и соблюдению настоящих Правил посещения.

5.3. Приобретать для посещения Музея Билеты (в порядке общей очереди в кассах Музея или на официальном сайте Музея), возвращать Билеты в соответствии с Пользовательским соглашением, утвержденным Музеем и размещенным на официальном сайте Музея (museum-nesterov.ru).

5.4. Предоставлять документы, подтверждающие право на приобретение льготных Билетов, сотрудникам Музея в кассе при покупке Билета и на контроле при входе в зону действия Билета.

5.5. Находясь на территории Музея, предъявлять Билет по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, сотрудников охраны Музея, находящихся при исполнении служебных обязанностей.

5.6. Сдать в гардероб верхнюю одежду и сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие личные вещи, габариты которых превышают 25×35×15 см. Вход в экспозиционные залы Музея с вещами, размеры которых превышают 25×35×15 см и которые не могут быть сданы в гардероб из-за особой ценности, запрещен.

5.7. Обеспечить сохранность номерка из гардероба, нести ответственность в случае его утери. Потерявшему номерок обратиться к сотруднику гардероба или к сотруднику Музея.

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

5.9. По первому требованию сотрудников Музея прекратить проведение экскурсии, если она не согласована в установленном порядке с Музеем.

5.10. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея, здание Музея – в течении 15 минут, а по окончанию мероприятия после времени закрытия Музея – так же.

5.11. Не оставлять личные вещи без присмотра на территории Музея.

5.12. В случае обнаружения на территории Музея бесхозных предметов немедленно сообщить об этом музейным смотрителям, сотрудникам службы безопасности Музея или администратору за стойкой информации Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

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

5.14. При возникновении чрезвычайных ситуаций, а также в случае реализации Музеем мер, направленных на обеспечение антитеррористической и пожарной безопасности, неукоснительно следовать требованиям сотрудников охраны Музея, а также других сотрудников Музея и иных лиц, обеспечивающих эвакуацию посетителей.

5.15. При выявлении на территории Музея признаков возгорания или задымления немедленно сообщить об этом музейным посетителям, сотрудникам службы безопасности Музея или администратору за стойкой информации Музея.

6. Права посетителей Музея

6.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.

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

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 (пп. 7.2, 7.3, 7.4, 7.5), строго в личных (некоммерческих) целях.

6.6. Делать записи или осуществлять копирование экспонатов и элементов интерьера на листах формата А4 или меньше чернографитным (простым) карандашом без мольберта на всей территории Музея. Иные способы копирования осуществляются с разрешения Главного хранителя Музея на основании официального запроса.

6.7. По состоянию здоровья перемещаться по территории Музея в инвалидной коляске или с помощью других специальных средств передвижения.

6.8. 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.

6.9. Приобретать музейную продукцию на кассе Музея.

6.10. В случае пропажи личных вещей из гардероба обратиться к сотруднику гардероба или к администратору.

6.11. Посещать библиотеку Музея с разрешения директора Музея или заместителя директора по научной работе, которое было получено на основании личного запроса или официального запроса от учреждения.

6.12. Оставить отзыв о работе Музея в книгах отзыва или через форму обратной связи на официальном сайте Музея (museum-nesterov.ru).

6.13. Обжаловать действия (бездействие) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея. В обращении должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество посетителя;
- контакты посетителя (для информирования его о результатах рассмотрения обращения);
- подразделение, должность, фамилия, имя сотрудника Музея, чье действие (бездействие) нарушило права посетителя;

- суть и обстоятельства нарушения его прав с указанием даты и времени инцидента.

7. Запреты для посетителей, действующие на территории Музея

7.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

7.2. Осуществлять фото- и видеосъемку со вспышкой и с использованием штатива, стабилизатора, монопода (селфи-палки) и другого подобного оборудования.

7.3. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения временных выставок (в том числе в случаях, когда запрет обусловлен защитой авторских прав или соблюдением иных соглашений с третьими лицами) при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки в экспозиционных залах.

7.4. Осуществлять без согласования с администрацией Музея профессиональную фото- и видеосъемку, то есть съемку с использованием штатива, дополнительного светового и /или звукозаписывающего оборудования, цветowych шкал, дополнительных источников питания, а также с соблюдением специальных условий подготовки помещений и музейных предметов для съемки.

7.5. Проводить 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, фэшн- и иная постановочная фото- и видеосъемка модели или предмета, проводимая фотографом или оператором (в том числе, если фотосессия осуществляется с использованием мобильного телефона). Музей оставляет за собой право считать фотосессией съемку, обладающую одним из следующих признаков (или совокупностью нескольких):

- длящимся позированием модели перед лицом, осуществляющим фото- и видеосъемку;
- наличием у моделей и лиц, осуществляющих фото- и видеосъемку, сменной одежды, обуви, аксессуаров или других дополнительных атрибутов, с использованием которых последовательно осуществляется съемка;
- длящейся фото- или видеосъемкой принесенных с собой объектов в интерьерах Музея с одной точки обзора;
- четким разделением группы посетителей на модель (моделей) и фотографа / оператора, когда один или несколько посетителей постоянно позируют, другой – снимает его (их) или осуществляет подготовку к съемке (пребывание в залах Музея такой группы в основном заключается в съемке или подготовке к ней).

7.6. Использовать для записей или для копирования экспонатов и элементов интерьера ручки, цветные карандаши, фломастеры, пастель, краски и другие материалы, за исключением чернографитных (простых) карандашей, а также листы больше формата А4 и мольберт.

7.7. Находиться в экспозиционных и лекционных залах Музея в верхней одежде из любых материалов или проносить эти предметы одежды с собой.

7.8. Находиться без обуви и/или одежды.

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

7.10. Проносить в здания Музея любые виды боевого, служебного и гражданского оружия (огнестрельное, холодное, травматическое, пневматическое, газовое, сигнальное, охолощенное и т.п.); игрушки, имитирующие любые виды оружия; копии антикварного оружия; колющие, режущие предметы (ножи – в том числе канцелярские, ножницы, мультитулы и т.п.); электрошокеры; газовые баллончики, пиротехнику; легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные вещества; спиртные напитки; предметы, габариты которых превышают 25×35×15 см; произведения изобразительного искусства; велосипеды, самокаты, скейтборды, роликовые коньки и другие аналогичные средства для передвижения; средства индивидуальной мобильности (электросамокаты, электроскейтборды, гироскутеры, сигвеи, моноколеса и другие аналогичные средства для передвижения).

7.11. Проносить в экспозиционные и лекционные залы Музея предметы, габариты которых превышают 25×35×15 см, зонты, спортивный инвентарь, ручные вентиляторы, музыкальные инструменты, легко бьющиеся предметы, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах, парфюмерно-косметическую продукцию в аэрозольной упаковке с пропеллентом (спреи, шампуни, гели, дезодоранты, лаки и т.п.). Разрешается использование детских колясок, инвалидных колясок, тростей, костылей и других технических средств реабилитации для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.

7.12. 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 (фойе).

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

7.14. Громко разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея.

7.15. Проводить экскурсии для группы посетителей любой численности без письменного согласования с администрацией Музея независимо от того, проводится ли экскурсия в коммерческих целях или нет. Официальным подтверждением согласия Музея является наличие Билета (путевки на право проведения экскурсии).

7.16. Осуществлять осмотр экспозиции в составе группы, имеющей признаки экскурсии (п. 4.4), если осмотр не является согласованной с Музеем экскурсией.

7.17. Принимать участие в мероприятиях, в том числе экскурсиях, проводимых в залах Музея, при отсутствии у посетителя Билета на данное мероприятие.

7.18. Прослушивать аудиоэкскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.

7.19. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах.

7.20. Запись экскурсии на аудио-видеоносители без согласования с экскурсоводом.

7.21. Наносить ущерб экспонатам, витринам и элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.

7.22. Прикасаться и прислоняться к экспонатам, витринам и элементам интерьера, взбираться на них, либо ставить туда личные вещи.

7.23. Заходить за установленные ограждения, а также в музейные помещения, закрытые для посещения.

7.24. Использовать розетки для зарядки мобильных устройств и работы электроприборов.

7.25. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.

7.26. Находиться в Музее после завершения его работы.

7.27. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея.

7.28. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды информационных материалов.

7.29. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.

7.30. Курить (в том числе электронные сигареты), распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

7.31. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением ситуаций, когда на это получено разрешение Музея.

7.32. На всей территории Музея запрещено находиться с любыми животными, за исключением собак-поводырей, сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.

7.33. Осуществлять торговлю, распространять Билеты, вести коммерческую, экскурсионную, рекламную и иную деятельность в целях получения доходов без письменного согласования с администрацией Музея.

8. Обязанности Музея

8.1. 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.

8.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей.

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

- о режиме работы Музея;
- о временных выставках;
- о временно закрытых залах;
- об оказываемых Музеем услугах;
- о возможностях заказа экскурсии;
- о способах доведения до сведения администрации Музея отзывов, замечаний и предложений посетителей о работе Музея.

8.4. Обеспечить посетителей актуальной и доступной системой навигации по территории Музея с обязательным обозначением нумерации залов, расположения гардероба, туалетов и других сервисных служб Музея.

8.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикетажа и аннотаций, содержащих информацию о музейных предметах на русском языке.

8.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться в кассу в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея – в том числе по адресу электронной почты: sekretar_nesterova@mail.ru (полный перечень контактов указан на официальном сайте Музея: museum-nesterov.ru

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

8.8. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

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

8.10. Предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими Музея информацию, указанную в части 4 статьи 36 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1).

9. Права Музея

9.1. Изменять график работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.

9.2. Изменять программу (включая состав исполнителей, лектора и т.п.) лекции, концерта и других культурно-просветительских мероприятий.

9.3. Провести мероприятие в онлайн-формате и /или перенести его на другие дату и время, если по независящим от Музея причинам или обстоятельствам непреодолимой силы, проведение мероприятия в Музее невозможно. В таком случае мероприятие считается состоявшимся, и Музей вправе не осуществлять возврат полной или частичной стоимости Билета.

9.4. 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;

9.5. 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.

9.6. 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 Музея;

- выдачи музейного предмета на выставку;

9.7. Закрыть для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея государственных мероприятий и/или на основаниях, предусмотренных Федеральным законом от 27 мая 1996 №57-ФЗ «О государственной охране».

9.8. При контроле Билетов требовать у посетителей с льготными Билетами документ, подтверждающий их право на льготу; с именными билетами – документ, удостоверяющий личность.

9.9. 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.

9.10. 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 отсутствии документа, подтверждающего аккредитацию ведущего при Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и тур-менеджеров;
- при превышении установленной численности экскурсионной группы в 40 человек;
- при несоответствии информации, указанной в заявке на проведение мероприятия, фактической ситуации.