

**Единые правила посещения экспозиций, выставок и объектов  
Государственного бюджетного учреждения культуры  
Нижегородской области «Нижегородский государственный  
историко-архитектурный музей-заповедник»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Государственное бюджетное учреждение культуры Нижегородской области «Нижегородский государственный историко-архитектурный музей-заповедник» (далее – «Музей») является некоммерческой организацией в форме государственного бюджетного учреждения, созданной и финансируемой для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций.

**1.2.** Настоящие Правила направлены на обеспечение сохранности зданий, предметов музейного фонда, экспонатов и иного имущества Музея, а также - на обеспечение условий для публичного предоставления посетителям Музея доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, и являются обязательными к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Музея.

**1.3.** Для посетителей Музея предлагаются к осмотру: экспозиционные залы, лестницы, коридоры, рекреационные и сервисные зоны, вестибюли и прилегающие территории, иные сооружения и объекты в зависимости от специфики филиала Музея.

**1.4.** Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности музейного комплекса и культуры обслуживания посетителей Музея определяются действующим законодательством и локальными нормативными правовыми актами Музея.

**1.5.** Использование в коммерческих целях, в том числе в социальных сетях, изображений любых объектов Музея, полученных путём фото-, кино- и видеосъёмки, возможно только на основе договора с Музеем.

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

**1.7.** Поддержание общественного порядка в Музее, предупреждение и пресечение правонарушений, а также соблюдение настоящих Правил осуществляются непосредственно Службой безопасности Музея и нанятыми для этого Музеем организациями, занимающимися профессиональной охранной деятельностью.

**2. Режим работы Музея**

**2.1.** Объекты Музея открыты для посещения в дни и часы, установленные режимом работы конкретно для каждого объекта Музея.

**2.2.** Режимы работы объектов Музея устанавливаются приказами генерального директора Музея.

**2.3.** Информация о режиме работы объектов Музея размещена:

- на официальном сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>,
- на страницах официальных аккаунтов Музея в социальных сетях в сети Интернет,
- на информационных носителях во входных зонах зданий Музея.

**2.4.** Время начала работы Музея означает открытие экспозиционных залов Музея для входа посетителей.

**2.5.** Время окончания работы Музея означает время прекращения обслуживания посетителей Музея и предполагает полное отсутствие посетителей на территории Музея при наступлении этого времени.

**2.6.** Работа касс Музея и доступ новых посетителей в экспозиционные залы (даже при наличии ранее приобретённых билетов) прекращаются раньше окончания работы Музея на время, необходимое уже вошедшим посетителям для ознакомления с экспозициями и выставками и объектами, при условии выхода уже находящихся в Музее посетителей с территории Музея не позднее времени окончания работы Музея. В каждом из филиалов Музея конкретное время закрытия касс и доступа посетителей может быть установлено особо.

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

### **3. Вход в Музей и приобретение билетов**

**3.1.** Вход в Музей для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на объектах и территории Музея, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонементам (далее – «билет»).

**3.2.** Приобретая билет, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на объектах и территории Музея общественный порядок и установленные Правила посещения Музея.

**3.3.** Цены на билеты и услуги Музея устанавливаются приказами генерального директора Музея.

**3.4.** Входные билеты для индивидуального посещения могут быть приобретены посетителями в кассах Музея в день посещения или заранее на официальном сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>.

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

**3.6.** Музей оставляет за собой право ограничивать количество билетов для продажи в одном электронном заказе или в руки одному посетителю.

**3.7.** Порядок приобретения электронных билетов на официальном сайте Музея устанавливается Пользовательским соглашением и Правилами, размещенными на официальном сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>.

**3.8.** Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах Музея, не на официальном сайте Музея и не у официальных уполномоченных партнёров Музея, и не гарантирует подлинность таких билетов. Билеты, не соответствующие утвержденному Музеем или уполномоченным партнёром Музея 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.

**3.9.** Вход на объекты Музея и покупка билетов в кассах Музея осуществляется в порядке общей очереди. Вне общей очереди производится получение в кассе Музея заказанных и оплаченных онлайн на сайте Музея билетов, а также – получение бесплатных входных билетов и билетов на экскурсионное обслуживание и на иные музейные программы льготными категориями посетителей, имеющими право бесплатного посещения основных экспозиций и выставок Музея.

**3.10.** На официальном сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/> и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень лиц, имеющих право на посещение основных экспозиций и выставок Музея:

- по льготному входному билету (оплата стоимости билета со скидкой);
- по бесплатному входному билету;
- по бесплатному или льготному входному билету только в определенные дни.

**3.11.** Льготы на индивидуальное посещение Музея предоставляются при предъявлении в кассе документа, подтверждающего право на льготу. Перечень категорий лиц, обладающих правом льготного посещения, перечислен на сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>.

**3.12.** Цены и льготы на посещение отдельных выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение основных экспозиций Музея.

**3.13.** Льготное или бесплатное посещение организованной группой экспозиций, выставок, объектов Музея осуществляется по официальному письму-заявке с разрешения руководства Музея.

**3.14.** При входе на объекты Музея посетителю необходимо пройти линию контроля, а в случае наличия такого требования на объекте – контроля с помощью металлодетектора. Лица, отказывающиеся от прохождения контроля, а также отказывающиеся при срабатывании металлодетектора предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

**3.15.** Посетитель обязан предъявить билет контролеру при входе в каждую зону действия билета (основная экспозиция, зона проведения выставок, зоны проведения мероприятий, объекты осмотра), при этом билет гасится контролером и не предполагает повторного использования.

**3.16.** При наличии и работе на входе на объект Музея считывающего устройства на турникете посетитель обязан приложить билет к считывающему устройству на турникете на входе и далее на каждом отрезке маршрута, при входе на который также установлен и работает турникет, или предъявить билет контролеру в случае отсутствия или неисправности турникета. При этом билет гасится автоматически или контролером и не предполагает повторного использования.

**3.17.** Билет необходимо сохранять до выхода из экспозиции, выставки, осматриваемого объекта или до окончания мероприятия в Музее.

**3.18.** 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, на осматриваемый объект или на проводимое в Музее мероприятие.

#### **4. Порядок обслуживания посетителей**

**4.1.** Проход в экспозиционные залы Музея осуществляется в сменной обуви или в бахилах, выдаваемых бесплатно на входе на объекты Музея. Данное требование может не применяться в зависимости от специфики филиала Музея и конкретного объекта осмотра.

##### **4.2. Индивидуальное посещение основных экспозиций, выставок, объектов:**

**4.2.1.** Индивидуальное посещение включает самостоятельный осмотр посетителем экспозиций и/или выставок, иных объектов без сопровождения экскурсовода.

**4.2.2.** Входной билет с открытым временем прохода дает право однократного посещения зоны действия билета в день, указанный на билете. Входной билет дает право однократного посещения конкретного объекта Музея.

**4.2.3.** Входной билет с указанием точного времени прохода (сеанса) дает право однократного посещения зоны действия билета в день и время, указанные на билете. Время начала сеанса – это время прохода на экспозицию/на объект осмотра. Продолжительность осмотра в рамках режима работы Музея не ограничена, если на билете не указано иначе или если билет не продан на сеанс с фиксированным временем нахождения на экспозиции/выставке/объекте.

**4.2.4.** Каждый билет предоставляет право на посещение только указанного в нем экспозиции, выставки или объекта Музея в день, указанный в билете.

**4.2.5.** Билет на посещение нескольких экспозиций, выставок или объектов Музея предоставляет право разового посещения Музея **в течение 3-х суток** со времени продажи, указанного в билете. Музей оставляет за собой право изменять продолжительность действия билета исходя из специфики экспозиций, выставок или объектов Музея.

##### **4.3. Посещение основных экспозиций и выставок с экскурсией:**

**4.3.1.** Экскурсией является осмотр экспозиции и/или выставки, объекта, территории в сопровождении экскурсовода. Право проводить экскурсии на объектах Музея имеют

только сотрудники Музея и аккредитованные Музеем в установленном порядке экскурсоводы. Музей оставляет за собой право считать несанкционированной экскурсией групповой осмотр экспозиции Музея, сопровождающийся рассказом одного из участников группы (не сотрудника Музея и не аккредитованного Музеем экскурсовода) 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.

4.3.2. Экскурсионное обслуживание включает однократный осмотр основной экспозиции, выставки, объекта или территории в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные в билете (экскурсионной путевке).

4.3.3. Стоимость экскурсии складывается из стоимости экскурсионного обслуживания и стоимости входных билетов в зону проведения экскурсии.

4.3.4. Экскурсоводы Музея проводят групповые экскурсии для организованных групп посетителей и сборные экскурсии для групп из индивидуальных посетителей, а также индивидуальные экскурсии при наличии возможности в данный момент.

4.3.5. Экскурсионная услуга по входному билету с экскурсионным обслуживанием предоставляется для группы посетителей, при этом минимальная и максимальная численность экскурсионной группы определяется конкретно по каждому объекту осмотра исходя из специфики объекта.

4.3.6. В случае опоздания без уважительной причины и согласования с экскурсионным отделом организованной группы время проведения экскурсии для этой группы сокращается. В случае опоздания экскурсионной группы более чем на 15 минут, при наличии у Музея в ближайшее время следующего заказа на проведение экскурсии для другой группы, или в связи с проведением другого мероприятия в Музее в ближайшее время, или в связи с близким окончанием времени работы Музея с посетителями, Музей оставляет за собой право не проводить экскурсию для опоздавшей группы, при этом услуга Музея считается оказанной, а заплаченные денежные средства не возвращаются.

4.3.7. 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.

4.3.8. Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий размещается на официальном сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>.

4.3.9. Экскурсионное обслуживание на объектах Музея для организованных групп на льготной или безвозмездной основе осуществляется по официальному письму-заявке с разрешения руководителя Музея.

#### 4.4. Посещение концертов и других мероприятий:

4.4.1. Музей проводит концерты, лекции и другие культурно-просветительские мероприятия как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц на договорной основе.

4.4.2. Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 30 минут до времени начала мероприятия. В порядок входа на мероприятие в случае необходимости могут быть внесены изменения.

4.4.3. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>.

#### 4.5. Посещение Музея детьми:

4.5.1. Дети младше 14 лет допускаются в экспозиционные залы и на объекты Музея для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослых (родителей, опекунов, попечителей, воспитателей и иных законных представителей ребенка), при этом группа детей в составе 10 человек должна быть обеспечена не менее чем одним сопровождающим, допускаемым при этом без входной платы.

4.5.2. Лица, сопровождающие группы детей, обязаны не оставлять детей без присмотра и обеспечивать соблюдение ими настоящих Правил посещения.

4.5.3. Музей предоставляет доступ в экспозиционно-выставочные залы и на объекты Музея детским группам в количестве, обусловленном конкретной спецификой помещений и объектов.

4.5.4. 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 в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>.

4.5.5. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители, опекуны, попечители и иные законные представители ребенка, а также несут за это ответственность.

4.5.6. Музей оставляет за собой право дополнительно ограничивать возможность посещения детьми отдельных мероприятий, посещение которых связано с угрозой жизни и(или) здоровью (в том числе психическому) ребенка.

#### 4.6. Посещение Музея с младенцами:

4.6.1. При посещении экспозиций, выставок и объектов Музея с детскими колясками существуют следующие особенности:

- вход с коляской на некоторые объекты Музея может быть запрещён ввиду архитектурных особенностей, ограничивающих возможность свободного передвижения;

- посещение объектов Музея с детскими колясками возможно, только если коляска негромоздкая, чистая, мобильная, при этом коляска не должна мешать осмотру экспозиции и выставки другими посетителями и должна проходить в дверные проёмы и лестничные пролёты;

- там, где посещение экспозиционных залов ограничено, детскую коляску можно оставить в холлах, входных группах;

- рекомендуется предусмотреть использование приспособления для переноски новорожденных (слинг);

- передвижение по экспозиционным залам с детской коляской небезопасно ввиду конструктивных особенностей объектов, небольших экспозиционных залов и витрин с большими антибликовыми стеклами, а также ввиду опасности причинения ущерба экспонатам, интерьерам и иным и музейным объектам.

#### 4.7. Посетители Музея обязаны:

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

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

4.7.3. Приобретать билеты на посещение Музея в порядке общей очереди в кассах Музея или через официальный сайт Музея согласно правилам, утвержденным в Музее и размещенным на официальном сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>.

4.7.4. Проверять сдачу, не отходя от кассы, в присутствии кассового работника, выдавшего билет.

4.7.5. Предоставлять сотрудникам Музея или уполномоченным лицам документы, подтверждающие право приобретения билетов без очереди.

4.7.6. Предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билетов документы, подтверждающие право приобретения льготных или бесплатных билетов.

4.7.7. Сохранять билет до выхода из экспозиции, выставки, с объекта или до окончания мероприятия.

4.7.8. По требованию сотрудников Музея при нахождении на территории Музея предъявлять входной билет/экскурсионную путевку/абонемент: музейных зрителей,

администраторов, контролеров, сотрудников службы безопасности Музея при исполнении ими своих обязанностей.

4.7.9. При входе в здания Музея пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами (при наличии), и предоставить личные вещи для осмотра. Лица, отказывающиеся предоставлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

4.7.10. При наличии на объекте Музея такой возможности сдать в гардероб верхнюю одежду и сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие предметы, габариты которых превышают 40×30×10 см. В случае необходимости в филиалах Музея могут быть установлены иные ограничения по габаритам вышеуказанных предметов.

4.7.11. Обеспечить сохранность номерка из гардероба и нести ответственность в случае их утери. Потерявшему номерок или ключ посетителю необходимо обратиться к сотруднику гардероба и службу охраны. Сотрудник гардероба может попросить посетителя дожидаться, пока не уйдут остальные посетители и не заберут свои вещи.

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

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

4.7.14. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея и по истечении фиксированного времени окончания сеанса.

4.7.15. 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.

4.7.16. 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.

4.7.17. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников службы безопасности Музея, полиции и других дежурных служб Музея.

4.7.18. Лица, сопровождающие организованные группы несут ответственность за безопасность группы и обязаны довести до сведения каждого члена своей группы настоящие правила.

#### **4.8. Посетители имеют право:**

4.8.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.

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

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

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

4.8.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учётом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (раздел 4.9. Правил), строго в личных (некоммерческих) целях.

4.8.6. Перемещаться при необходимости при наличии технической возможности в помещениях и по территории Музея в инвалидной коляске и с использованием других средств реабилитации для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью (тростей, костылей и др.).

4.8.7. В случае утраты личных вещей из гардероба обратиться к сотруднику гардероба или в службу охраны.

4.8.8. При проведении концертов и спектаклей в залах музея пройти в зал с цветами, вручить цветы исполнителю, осмотр экспозиции с цветами запрещен. В другие залы проход на мероприятия с цветами может быть полностью запрещен.

4.8.9. Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений или в электронном виде через форму обратной связи на официальном сайте Музея.

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

- фамилию, имя, отчество (при наличии) посетителя и его место жительства;
- суть и обстоятельства нарушения прав с указанием даты и времени;
- контакты посетителя для его информирования о результатах рассмотрения обращения.

#### **4.9. Осуществление фото- и видеосъемки на территории Музея:**

4.9.1. Бесплатная фото- и видеосъемка на территории Музея допускается только в разрешенных Музеем для этого местах, без использования профессиональных фото- и видеокамер, вспышки, штатива, монопода (селфи-палки), иного специального оборудования.

4.9.2. Не допускается осуществление фото- и видеосъемки 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 помещениях.

4.9.3. Не допускается осуществление профессиональной фото- и видеосъемки без согласования с администрацией Музея. Под профессиональной съемкой понимается съемка со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветных шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и музейных предметов для съемки.

4.9.4. Не допускается проведение на территории Музея любых фотосессий 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.

#### **4.10. Посетителям Музея в помещениях и на территории Музея запрещается:**

4.10.1. Трогать руками музейные экспонаты, витрины.

4.10.2. Нарушать общественный порядок и требования настоящих Правил.

4.10.3. Находиться в верхней и громоздкой одежде в экспозиционных, выставочных и лекционных залах Музея и проносить её 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).

4.10.4. Находиться на территории Музея без обуви и одежды.

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

4.10.6. Проносить в Музей и использовать в Музее огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные,

ядовитые вещества, в том числе парфюмерно-косметическую продукцию в аэрозольной упаковке с пропеллентом (спреи, шампуни, гели, дезодоранты, лаки и др.).

4.10.7. Проносить в экспозиционные, выставочные и лекционные залы предметы (сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты), габариты которых превышают 40х30х10 см или предметы с другими габаритами, в случае установления таких условий в филиале Музея в соответствии с пунктом 4.7.10 настоящих Правил, а также - зонты, спортивный инвентарь, музыкальные инструменты, цветы, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр.

4.10.8. Посещать объекты Музея со средствами индивидуальной мобильности (велосипедами, самокатами и т.п.).

4.10.9. Принимать пищу, напитки, включая бутилированную воду и напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр. на территории экспозиционных залов, за исключением мест, специально предназначенных для этих целей (кафе).

4.10.10. Разговаривать в экспозиционных, лекционных залах Музея по мобильному телефону.

4.10.11. Громко разговаривать в экспозиционных залах Музея.

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

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

4.10.14. Прослушивать аудиогиды через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах в экспозиционных залах Музея.

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

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

4.10.17. Прикасаться к экспонатам, витринам и элементам интерьера, использовать их для отдыха (подоконники, базы колонн, пьедесталы и т.п.)

4.10.18. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории Музея, закрытые для посещения.

4.10.19. Использовать электрические розетки в помещениях Музея для зарядки мобильных устройств и работы электроприборов кроме специально отведённых розеток для этой цели.

4.10.20. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.

4.10.21. Находиться в Музее после завершения его работы.

4.10.22. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея.

4.10.23. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.

4.10.24. Курить, использовать электронные сигареты, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

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

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

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

## **5. Музей обязан:**

**5.1.** Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди и выдавать льготные билеты при предъявлении посетителем документа, подтверждающего право на льготу.

**5.2.** Обеспечить перед допуском посетителей в экспозиционные и выставочные залы работу гардероба (при наличии необходимости и технической возможности организации гардероба в филиале) для приёма верхней одежды посетителей и хранения предметов, габариты которых превышают 40×30×10 см, или предметы с другими габаритами, в случае установления таких условий в филиале Музея в соответствии с пунктом 4.7.10 настоящих Правил, за исключением крупногабаритных предметов (чемодан, дорожная сумка, спортивный инвентарь, музыкальные инструменты и пр.).

**5.3.** 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.

**5.4.** Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке с пояснительным текстом к экспонатам (при наличии технической если это соответствует концепции экспозиции).

**5.5.** Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью, при наличии технической возможности этого ввиду архитектурных особенностей объектов. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться к сотрудникам Музея в день посещения или заранее сделать запрос на посещение по электронной почте или по телефону в экскурсионный отдел Музея; перечень контактов указан на официальном сайте Музея (<https://www.ngiamz.ru/>).

**5.6.** В зимнее время обеспечить подходы к зданию Музея, очистив их от снега и льда.

**5.7.** Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

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

**5.9.** 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 в Музей.

## **6. Музей вправе:**

**6.1.** Изменить график работы Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе, закрывать экспозицию в целом или отдельные залы, в том числе на технические перерывы или по техническим причинам.

**6.2.** Остановить на время вход посетителей на территорию Музея в случае:

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

**6.3.** 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 образцу (в том числе, с

внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой);

- несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
- нарушения настоящих Правил;
- 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.

**6.4.** 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);
- частичного сбоя в организации обеспечения охраны экспозиционных помещений.

**6.5.** Ограничить количество билетов для продажи одному посетителю.

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

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

**6.8.** Прекратить проведение на территории Музея мероприятия, включая экскурсии, несогласованного с Музеем или проводимого с нарушением установленных требований к мероприятию.

**6.9.** Удалять из помещений и с территории Музея без возмещения стоимости входного билета лиц, отказывающихся выполнять настоящие Правила. Контроль выполнения настоящих Правил осуществляют смотрители экспозиционно-выставочных залов, сотрудники Службы безопасности Музея, а также сотрудники Музея в соответствии с должностными инструкциями.

**6.10.** В целях обеспечения безопасности вести видеонаблюдение в Музее.

**6.11.** Изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в помещениях Музея, на страницах официальных аккаунтов Музея в социальных сетях в сети Интернет и на официальном сайте Музея в сети Интернет <https://www.ngiamz.ru/>.