

Утверждаю:



Директор  
Российского этнографического музея  
Ю.А. Купина  
« 25 » августа 2020 г.

## ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ

### ФГБУК «РОССИЙСКИЙ ЭТНОГРАФИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»

#### 1. Общие положения

- 1.1. ФГБУК «Российский этнографический музей» (далее - Музей) в соответствии с Указом Президента РСФСР от 18.12.1991 года № 294 «Об особо ценных объектах национального наследия России» и на основании Положения об особо ценных объектах культурного наследия народов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента РФ от 30.11.1992 г. № 1487, включен в Государственный свод особо ценных объектов культурного наследия народов России и наделен неотъемлемым правом установления «режима доступа посетителей и порядка охраны имущества и ценностей» в целях обеспечения «сохранности особо ценного объекта и его надлежащего использования».
- 1.2. Согласно Федеральному закону от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» в Российской Федерации гарантируется сохранность особо ценных объектов культурного наследия.
- 1.3. Настоящие Правила посещения ФГБУК "Российский этнографический музей" (далее - Правила) составлены с учетом требований:
  - Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом РФ 09.10.1992 г. № 3612-1;
  - Положения об особо ценных объектах культурного наследия народов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента РФ от 30.11.1992 г. № 1487, согласно которому Музей включен в Государственный свод особо ценных объектов культурного наследия народов России и наделен неотъемлемым правом установления «режима доступа посетителей и порядка охраны имущества и ценностей» в целях обеспечения «сохранности особо ценного объекта и его надлежащего использования»;
  - Федерального закона Российской Федерации от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».

- Федерации» в Российской Федерации, которым гарантируется сохранность особо ценных объектов культурного наследия;
- Распоряжения Правительства Российской Федерации от 15.05. 2017 г. № 928-р «Об утверждении перечня объектов, подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии РФ»;
  - Постановления Правительства Российской Федерации от 25.03.2015 г. № 272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране полицией, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов», (в редакции Постановления Правительства РФ от 14.10.2016 № 1040);
  - Постановления Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)" (с изменениями и дополнениями).
- 1.4. В связи с указанными выше законами и постановлениями и в соответствии с Уставом Музей осуществляет культурно-просветительную и образовательную деятельность, обеспечивая доступ посетителей на экспозиции и выставки в установленные часы работы.
  - 1.5. Порядок работы и ответственность должностных лиц и работников Музея за обеспечение безопасности Музея и культуру обслуживания посетителей определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами Музея.
  - 1.6. Настоящие Правила регламентируют порядок посещения Музея. Они направлены на обеспечение сохранности Музея как объекта культурного наследия, создание условий для публичного показа музейных предметов и музейных коллекций и являются обязательными к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Музея.
  - 1.7. К территории Музея относятся экспозиционные залы, лестницы, рекреационные и сервисные зоны, вестибюль и территория дворов, доступных для посетителей.
  - 1.8. На посетителей Научного архива и Библиотеки Музея настоящие Правила распространяются с учетом специальных положений, действующих только на их территории. Ознакомиться со специальными положениями можно непосредственно в указанных подразделениях Музея.
  - 1.9. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной аккредитации через пресс-службу Музея.
  - 1.10. На территории Музея в целях безопасности посетителей, сохранности культурных ценностей и иного имущества, в том числе в рамках выполнения организационных мероприятий, направленных на обеспечение антитеррористической защищенности музейного комплекса, ведется постоянное видеонаблюдение.
  - 1.11. Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены с территории Музея без возмещения стоимости билетов и привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.
  - 1.12. Настоящие Правила являются обязательными для соблюдения всеми посетителями Музея.
  - 1.13. Настоящие Правила подлежат размещению на сайте Музей, в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в форме открытых данных общедоступной информации, а также на информационных стендах в Музее.

## **2. Режим работы**

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

- 2.2. Режим работы Музея на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) устанавливается приказами директора Музея.
- 2.3. Информация о режиме работы Музея размещена: на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru) и на информационных носителях во входной зоне Музея.
- 2.4. В режим работы Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.
- 2.5. Режим работы экскурсионного бюро и сервисных служб Музея может отличаться от режима работы Музея.
- 2.6. Время начала работы Музея означает открытие Музея и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов в кассе Музея. Время окончания работы Музея означает закрытие экспозиционных залов Музея для посетителей.
- 2.7. Вход посетителей в здание Музея и продажа билетов прекращаются за 1 час 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, Билетам на экскурсионное или лекционное обслуживание и абонементам.
- 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 могут быть приобретены посетителями в кассах Музея в день посещения или заранее на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru) .
- 3.4. Билеты на мероприятия, в том числе на экскурсии, могут быть приобретены посетителями заранее в кассах Музея или на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru). На отдельные мероприятия Музей оставляет за собой право определять особый порядок продажи билетов.
- 3.5. Музей оставляет за собой право ограничивать количество билетов для продажи в одном электронном заказе или в руки одному посетителю.
- 3.6. Порядок приобретения билетов устанавливается Пользовательским соглашением и Правилами, размещенными на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru) .
- 3.7. Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах Музея, не на официальном сайте 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.
- 3.8. Вход в Музей и покупка билетов в кассах Музея осуществляется в порядке общей очереди.
- 3.9. **Право бесплатного посещения экспозиций и выставок Музея** предоставляется следующим категориям посетителей при предъявлении подтверждающих документов и общегражданского паспорта (в случае отсутствия фотографии на подтверждающем документе):
  - Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы независимо от гражданства;
  - участники и инвалиды Великой Отечественной войны (в т.ч. узники), труженики тыла независимо от гражданства;

- лица, награждённые медалью «За оборону Ленинграда», знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- ветераны (участники) и инвалиды боевых действий (в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- сотрудники государственных музеев Российской Федерации;
- члены Международного Совета музеев (ИКОМ);
- инвалиды I и II групп, инвалиды с детства с одним сопровождающим (граждане Российской Федерации и Республики Беларусь)
- дети до 3 лет включительно.

**3.10** Музей устанавливает один день бесплатного посещения в месяц для следующих категорий граждан:

- лица, не достигшие 18-летнего возраста, независимо от гражданства;
- многодетные семьи (граждане Российской Федерации и Республики Беларусь);
- студенты высших учебных заведений Российской Федерации всех форм обучения;
- курсанты высших военных учебных заведений Российской Федерации.

Приказом директора Музея может быть установлено право бесплатного посещения Музея для других категорий граждан.

**3.11. Право внеочередного приобретения входных билетов и прохода в здание Музея** при наличии очереди предоставляется следующим категориям посетителей при предъявлении подтверждающих документов и общегражданского паспорта (в случае отсутствия фотографии на подтверждающем документе):

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы независимо от гражданства;
- лица, удостоенные звания Герой социалистического труда и награждённые орденом Трудовой Славы трёх степеней;
- ветераны (участники) и инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий (в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- лица, награждённые медалью "За оборону Ленинграда" и знаком "Житель блокадного Ленинграда";
- инвалиды I и II групп, инвалиды с детства с одним сопровождающим (граждане Российской Федерации и Республики Беларусь);
- люди старше 70 лет;
- заказные экскурсионные группы;
- посетители – участникам программ «Друзья Российского этнографического музея» при предъявлении карты участника программы;
- беременные женщины и посетители с детьми в возрасте до 7 лет включительно (без предъявления документов);
- члены многодетных семей (граждане Российской Федерации и Республики Беларусь) в дни бесплатного посещения для членов многодетных семей;
- официальным представителям СМИ.

**3.12.** Цены на билеты и услуги Музея устанавливаются приказами 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».

- 3.13. На официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru) и на информационных носителях у кассы Музея размещен перечень лиц, имеющих право на посещение Музея:
- по льготному входному билету (оплата стоимости билета со скидкой);
  - по бесплатному входному билету;
  - по бесплатному или льготному входному билету только в определенные дни и/или часы (сеансы), указанные в расписании работы Музея.
- 3.14. Льготы на посещение устанавливаются приказом директора музея и предоставляются при предъявлении в кассе документа, подтверждающего право на льготу.
- 3.15. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение основной экспозиции Музея.
- 3.16. При входе в здания Музея посетителю необходимо пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предъявить по требованию сотрудника полиции или службы безопасности Музея (при исполнении ими своих обязанностей) личные вещи для досмотра. Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.
- 3.17. Посетителям, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлоискателя, необходимо сообщить об этом сотрудникам Музея до прохождения процедуры осмотра и предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского оборудования. После этого посетитель может пройти осмотр без применения специальных средств.
- 3.18. Осмотр посетителей в инвалидных колясках осуществляется с помощью ручного металлоискателя и ручным (контактным) методом.
- 3.19. 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.
- 3.20. 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 билетную зону. Повторный проход в билетную зону при отсутствии входного билета запрещен.

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

##### *Индивидуальное посещение основной экспозиции и выставок.*

- 4.1. Индивидуальное посещение включает самостоятельный осмотр посетителем основной экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода.
- 4.2. Входной билет с открытым временем прохода дает право однократного посещения зоны действия билета в день, указанный на билете.
- 4.3. 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. Продолжительность осмотра экспозиции в рамках режима работы Музея не ограничена, если на билете не указано иначе.
- 4.4. Информация о видах входных билетов и зонах их действия размещается на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru)

- 4.5. 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.
- 4.6. Экскурсионное обслуживание включает однократный осмотр основной экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные на Билете экскурсионного обслуживания.
- 4.7. Стоимость экскурсии складывается из стоимости Билета на экскурсионное обслуживание и стоимости входного Билета в Музей. Билет на экскурсионное обслуживание действителен только при наличии входного Билета.
- 4.8. Экскурсоводы Музея проводят групповые экскурсии для организованных групп посетителей и сборные экскурсии для групп из индивидуальных посетителей.
- 4.9. В случае опоздания организованной группы время проведения экскурсии сокращается. В случае опоздания более чем на 30 минут или неявки группы Музей имеет право отказать в проведении экскурсии, при этом экскурсия не проводится, услуга Музея считается оказанной, денежные средства не возвращаются.
- 4.10. 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.
- 4.11. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея, имеют право проводить экскурсии в здании Музея только по согласованию, которое осуществляется через Отдел информации и организации приема посетителей Музея.
- 4.12. Оформление Билета на экскурсионное обслуживание обязательно для экскурсионной группы любой численности в целях соблюдения статьи 53 Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»: «Юридические и физические лица осуществляют туристско-экскурсионную деятельность на объектах культуры только на основе договоров с органами и организациями культуры» во всех случаях независимо от численности экскурсионной группы:
  - если экскурсия носит платный или рекламный характер для ее участников, являясь самостоятельной услугой или частью комплекса услуг организатора экскурсии;
  - если в публичных источниках информации данное групповое посещение Музея позиционируется организатором как экскурсия (прогулка, встреча на экспозиции и т.п.), с указанием даты, времени, темы, ведущего, условий участия (предварительная регистрация и т.п.).

В остальных случаях (например, семейное посещение) осмотр экспозиции группой до 5 человек, имеющий признаки экскурсии согласно п. 4.5., не рассматривается как экскурсия и не требует приобретения Билета на экскурсионное обслуживание.

- 4.13. По требованию сотрудников Музея лицо, проводящее экскурсию и не являющееся сотрудником Музея, обязано предъявить именную карту, подтверждающую аккредитацию в Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров России (вид карты «ЕДИНАЯ») и/или аккредитацию в качестве гида-переводчика от Музея.
- 4.14. Гиды-переводчики, прошедшие обучение в Музее, обязаны получить бесплатные Билеты на экскурсионное обслуживание (в количестве, не превышающем ежегодный

лимит) и специальный бейдж у организатора экскурсий. Размер лимита устанавливается приказом директора Музея.

- 4.15. Гиды-переводчики, не прошедшие обучение в Музее, обязаны оплатить Билет на экскурсионное обслуживание и получить специальный бейдж у организатора экскурсий.
- 4.16. Музей может использовать дополнительные способы идентификации экскурсионных групп и экскурсантов, в том числе специальные наклейки на одежду. В процессе проведения экскурсии экскурсовод имеет право потребовать от посетителей без наклейки покинуть экскурсионную группу, если численность группы превышает допустимую численность, создает риски для безопасности экспонатов и посетителей или участие посетителей без наклейки мешает официальным участникам экскурсии.
- 4.17. Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий размещается на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru).

#### *Посещение лекций, концертов и других мероприятий*

- 4.18. Музей проводит лекции, концерты и другие культурно-просветительские мероприятия.
- 4.19. Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 30 минут до времени начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.
- 4.20. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru) и на информационных носителях во входной зоне Музея.

#### *Обслуживание участников программы «Друзья Российского этнографического музея»*

- 4.21. Музей осуществляет обслуживание владельцев карт программы «Друзья Российского этнографического музея» в соответствии с условиями приобретенной ими карты. Информация о программе и видах карт представлена на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru) в разделе «Друзья Российского этнографического музея».

#### *Обслуживание владельцев карт программы «Единой карты петербуржца»*

- 4.22. Музей осуществляет контроль документов, подтверждающих личность держателя "Единой карты петербуржца", при предъявлении карты в кассе музея.

#### *Посещение Музея детьми.*

- 4.23. Дети младше 14 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.
- 4.24. На детские мероприятия в залах за пределами экспозиции Музея дети старше 10 лет допускаются без сопровождения взрослых.
- 4.25. Родители и сопровождающие лица обязаны проинформировать детей о правилах посещения Музея и нести ответственность за их соблюдение детьми.
- 4.26. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru) на информационных носителях во входной зоне Музея.
- 4.27. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители или лица, сопровождающие ребенка, а также несут за это ответственность.

- 4.28. Правила посещения детских студий и кружков Музея устанавливаются отдельно и размещены на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru)
- 4.29. Музей оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных мероприятий.

## **5. Посетители Музея имеют право:**

- 5.1. Получать информацию, касающуюся порядка и условий доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, экспозициям и выставкам Музея.
- 5.2. В часы работы Музея иметь доступ на экспозиции и выставки для их осмотра индивидуально или в составе групп.
- 5.3. Посещать экскурсии, лекции, специализированные занятия, программы и другие мероприятия, оплачивая предоставляемые услуги через кассу или официальный сайт Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru).
- 5.4. Требовать надлежащего качества предоставляемых услуг.
- 5.5. Пользоваться льготами по оплате входных билетов, предусмотренных российским законодательством и локальными нормативными актами Музея для льготных категорий граждан. Информация о Регламенте выдачи льготных/бесплатных билетов в ФБГУК "Российский этнографический музей" (Приложение № 1 настоящих Правил) размещена на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru) и на информационных носителях во входной зоне Музея.
- 5.6. Пользоваться техническими средствами информационного обеспечения Музея: интерактивные системы, система QR- кодов (мобильный аудиогид) и др.
- 5.7. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (пункты 7.12 - 7.16), строго в личных (некоммерческих) целях. Использовать в коммерческих целях, в том числе в социальных сетях, изображения любых объектов Музея, полученных путем фотокино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем.
- 5.8. 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 Главного хранителя Музея на основании официального запроса.
- 5.9. При необходимости перемещаться по территории Музея в инвалидной коляске.
- 5.10. При посещении Музея с детьми в возрасте до 3-х лет включительно использовать переноски для детей и сидячую 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.
- 5.11. Приобретать музейную продукцию на территории Музея в местах, специально предназначенных для этих целей.
- 5.12. В случае утраты личных вещей из гардероба или камеры хранения обратиться к сотруднику гардероба или к администратору за стойкой информации.
- 5.13. Посещать библиотеку и научный архив Музея с разрешения директора Музея или его заместителя на основании личного запроса или официального запроса от учреждения.
- 5.14. При необходимости пользоваться различными вспомогательными приспособлениями для людей с заболеваниями опорно-двигательного аппарата и нарушениями зрения (трости, инвалидные коляски, ходунки и др.)
- 5.15. С помощью специально обученных работников Музея пользоваться подъемными устройствами, оборудованными для посетителей в инвалидных колясках, для получения доступа к экспозициям и выставкам Музея, расположенным на втором этаже здания.



- 5.16. Обжаловать действия (бездействия) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея. Обращение должно содержать:
- фамилия, имя, отчество обратившегося лица, а также номер телефона и/или адрес электронной почты для информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения,
  - наименование структурного подразделения, должности, фамилии, имени и отчества сотрудника Музея, действия (бездействие) которого нарушило законные права и интересы посетителя Музея;
  - краткое изложение сути претензии с указанием даты и времени;
  - иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить
- 5.17. Обращение можно оставить в Книге отзывов, находящейся во входной зоне Музея у организатора экскурсий или в электронном виде через форму обратной связи на сайте Музея в разделе «Визит в музей». Рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб, а также ответы на такие обращения осуществляются в установленный законом месячный срок.

## **6. Посетители Музея обязаны:**

- 6.1. Соблюдать установленные Правила посещения Музея, законодательство Российской Федерации, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения.
- 6.2. Выполнять требования сотрудников Музея по поддержанию общественного порядка и соблюдению настоящих Правил.
- 6.3. Приобретать билеты на посещение Музея, на экскурсионные и другие услуги в порядке общей очереди в кассах Музея или через официальный сайт Музея согласно правилам, утвержденным в Музее и размещенным на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru).
- 6.4. Предоставлять сотрудникам Музея или уполномоченным лицам документы, подтверждающие право ускоренного или внеочередного приобретения билетов и прохода в здание Музея.
- 6.5. 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.
- 6.6. При нахождении на территории Музея предъявлять входной Билет/Билет на экскурсионное обслуживание/абонемент по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников службы безопасности Музея при исполнении ими своих обязанностей.
- 6.7. При входе в Музей пройти линию контроля, оснащенную металлодетектором, и предоставить по требованию сотрудника полиции или службы безопасности Музея (при исполнении ими своих обязанностей) личные вещи для досмотра. Лица, отказывающиеся предоставлять для досмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.
- 6.8. Лица, использующие технические средства по состоянию здоровья (трости, костыли, коляски и т.д.), также обязаны по требованию сотрудника полиции или службы безопасности Музея (при исполнении ими своих обязанностей) предоставить данные вещи для досмотра.
- 6.9. Сдать в гардероб верхнюю и громоздкую одежду и поместить в камеры хранения сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие предметы, габариты которых превышают 30×40×20 см. 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.
- 6.10. Обеспечить сохранность номерка из гардероба, ключа от ячейки камеры хранения и нести ответственность в случае их утери. Потерявшему номерок или ключ посетителю необходимо обратиться к сотруднику гардероба или к администратору на входе в Музей.
- 6.11. Во время посещения экспозиционных залов, лекций, экскурсий, мероприятий от-

- ключить или перевести в бесшумный режим работы все средства связи.
- 6.12. Немедленно по требованию сотрудников Музея прекратить проведение экскурсии, если она не согласована в установленном порядке с Музеем.
  - 6.13. В случае обнаружения на территории Музея бесхозных предметов немедленно сообщить об этом полиции или сотрудникам службы безопасности Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.
  - 6.14. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям) возместить этот ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией Музея. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб Музей вправе взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.
  - 6.15. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников службы безопасности Музея, полиции и других дежурных служб Музея.
  - 6.16. В случае реализации Музеем мер, направленных на обеспечение антитеррористической и пожарной безопасности, в том числе при проведении тренировок по эвакуации людей, неукоснительно следовать требованиям сотрудников полиции, службы безопасности Музея, отдела пожарной безопасности и иных должностных лиц и работников Музея, обеспечивающих эвакуацию посетителей.

### **7. Посетителям Музея на территории Музея запрещается:**

- 7.1. Причинять ущерб экспонатам, оборудованию, мебели, элементам интерьера, инвентарю и другому имуществу Музея.
- 7.2. Прикасаться к экспонатам, витринам и элементам интерьера, использовать их для отдыха (подоконники, пьедесталы и т.п.).
- 7.3. Проносить предметы ручной клади, габариты которой превышают 30×40×20 см. (сумки, рюкзаки, пакеты, чемоданы, портфели, кейсы и т.д.), зонты, предметы спортивного инвентаря, музыкальные инструменты, цветы, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах, продукты питания и пр., а также любые транспортные средства (велосипеды, самокаты, средства индивидуальной мобильности), музыкальные инструменты, мольберты, футляры; строительные, отделочные материалы, инструменты, оборудование без соответствующего пропуска.
- 7.4. Проносить в Музей и использовать в Музее любой вид оружия (огнестрельное, травматическое, газовое, пневматическое, холодное и т.п.), взрывчатые вещества и их компоненты; легковоспламеняющиеся, токсичные, радиоактивные, биологически опасные вещества и жидкости, в том числе парфюмерно-косметическую продукцию в аэрозольной упаковке с пропеллентом (спреи, шампуни, гели, дезодоранты, лаки и др.), а также острые, легко бьющиеся или режущие предметы.
- 7.5. Разрешается использование сидячих детских колясок, инвалидных колясок, тростей, костылей и других средств реабилитации для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.
- 7.6. 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 (кафе для посетителей).
- 7.6. Приходить в состоянии алкогольного, наркотического или психотропного опьянения; приносить с собой, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и иные психотропные вещества.
- 7.7. Находиться на территории Музея в одежде, не соответствующей правилам посещения общественных мест, а также без одежды и обуви.
- 7.8. Находиться в верхней одежде 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).

- 7.9. Входить в Музей в пачкающей, резко пахнущей одежде, а также с предметами, которые могут испачкать посетителей и/или экспонаты и элементы интерьера.
- 7.10. Заходить за ограждения, на территории и в помещения, закрытые для посещения, а также в места, обозначенные как служебные (staff only), трогать музейные предметы, переставлять или менять их местами.
- 7.11. Бегать по территории экспозиций и залов Музея, поднимать излишний шум, разговаривать по мобильным телефонам и другим электронным устройствам на экспозициях, а также совершать иные действия, причиняющие неудобства другим посетителям Музея.
- 7.12. Производить профессиональную кино-, видео- и фотосъемку без специального разрешения – пропуска, оформленного у ответственного должностного лица Музея. Пропуск необходимо предоставлять перед съемкой зрителям в залах по их требованию.
- 7.13. Осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без согласования с администрацией Музея. Под профессиональной съемкой понимается съемка со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветных шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и музейных предметов для съемки.
- 7.14. 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.
- 7.15. Осуществлять фото- и видеосъемку с использованием штатива, в том числе монопода (палки для селфи) и иного специального реквизита, с применением вспышки и иных осветительных приборов.
- 7.16. 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.
- 7.17. Проводить квесты, мастер-классы, учебные занятия и другие виды работы с посетителями, предполагающие использование ресурса Музея. Сотрудник Музея имеет право потребовать предъявления Билета на экскурсионное обслуживание.
- 7.18. Прослушивать любой контент 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, если это не согласовано с администрацией Музея.
- 7.20. Принимать участие в мероприятиях, в том числе экскурсиях, проводимых в залах Музея, при отсутствии у посетителя билета на данное мероприятие. Сотрудник Музея имеет право потребовать предъявления Билета на экскурсионное обслуживание. В случае отсутствия такового посетитель должен покинуть мероприятие.
- 7.21. Использовать розетки для зарядки мобильных устройств и работы электроприборов.
- 7.22. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.
- 7.23. Находиться в Музее после завершения его работы.
- 7.24. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.
- 7.25. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.
- 7.26. Курить, использовать электронные сигареты, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 7.27. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных и спортивных средствах.
- 7.28. Находиться на территории Музея с любыми животными, за исключением собак-поводырей, сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.
- 7.30. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с Музеем ситуаций.
- 7.31. Использовать территорию Музея без письменного разрешения администрации Музея для осуществления торговли, распространения билетов, ведения коммерческой, экскурсионной, рекламной и иной деятельности в целях получения доходов.
- 7.32. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неопределенному кругу лиц, а также проводить любые, заранее не согласованные с администрацией Музея общественно-политические, театрализованные, культовые и иные мероприятия, цель осуществления которых не совпадает с целью осмотра и изучения экспозиции Музея.

## **8. Музей вправе:**

- 8.1. Изменить график работы Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.
- 8.2. Остановить на время вход посетителей в здание Музея и на экспозицию в случае: возникновения чрезвычайных ситуаций; высокой наполняемости экспозиционных залов, вестибюля и других сервисных зон; отсутствия свободных мест на мероприятии или окончания продажи билетов на мероприятие; отсутствия свободных мест в гардеробе в холодное время года.
- 8.3. При оформлении бесплатного/льготного входного билета требовать документы, подтверждающие личность и право на бесплатный/льготный вход в Музей.
- 8.4. Проводить досмотровые мероприятия, а также постоянное видеонаблюдение, что обусловлено необходимостью обеспечить безопасность музейного комплекса, сохранность культурных ценностей и имущества Музея и посетителей. Такие мероприятия организуются с учетом требований, предъявляемым государственными органами исполнительной власти к обеспечению контроля над антитеррористической защищенностью объектов с массовым пребыванием людей. Вышеуказанные мероприятия являются императивными и в случае, если посетитель не согласен с их при-

менением и выполнением, сотрудники Музея вправе и обязаны отказать такому посетителю в допуске на территорию Музея.

- 8.5. Отказать посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий или прервать его участие в них в случае:
- возникновение чрезвычайной ситуации (вооруженное нападение, захват заложников, преступные посягательства, нарушение общественного порядка, террористический акт или угроза совершения террористического акта, обнаружение предмета, вызывающего подозрение в его взрывоопасности, стихийное бедствие, техногенная катастрофа, появление очагов задымления/возгорания, резких запахов, вызывающих кашель и слезотечение, экстремальное повышение/понижение температуры воздуха в залах музея);
  - отсутствие входного билета, дающего право на посещение 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;
  - наличие предметов и жидкостей, представляющих опасность для музея, посетителей и персонала;
  - состояние алкогольного, наркотического или психотропного опьянения;
  - 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;
  - одежда, не соответствующая правилам посещения в общественных местах;
  - нарушение настоящих Правил.
- 8.6. В случае проведения экскурсий, квестов, учебных занятий и т.п., лицами, не являющимися штатными сотрудниками музея, требовать от них предъявления удостоверения установленного образца на право проведения экскурсий на территории музея, билета на проведение квеста или иного документа, разъясняющего ситуацию.
- 8.7. При необходимости вносить изменения в режим работы Музея. Информация для посетителей об изменении режима размещается на информационных носителях во входной зоне и на официальном сайте Музея: [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru).
- 8.8. Ограничить доступ посетителей к музейным предметам и музейным коллекциям по следующим причинам:
- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов;
  - особые условия хранения музейных предметов (изделия из драгоценных металлов и камней, органических материалов из фонда Особой кладовой);
  - производство реставрационных и/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).

- 8.9. 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».
- 8.10. Ограничить количество билетов для продажи одному посетителю.
- 8.11. Реализовывать именные билеты, именные абонементы и именные экскурсионные путевки с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
- 8.12. При контроле билетов требовать у посетителей с льготными билетами документ, подтверждающий их право на льготу.
- 8.13. 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 и аккредитации гида-переводчика, выданного Музеем;
  - при превышении установленной численности экскурсионной группы;
  - при несоответствии фактического места проведения экскурсии и темы экскурсии, указанной в Билете на экскурсионное обслуживание;
  - при несоответствии информации, указанной в заявке на проведение мероприятия, с фактической ситуацией.
- 8.14. Выделить в зале проведения мероприятий часть мест для посетителей с ограниченными возможностями.
- 8.15. Изменить настоящие Правила при возникновении обстоятельств, ведущих к изменению практики экскурсионного обслуживания, установленных в Музее санитарных норм и пропускной способности здания.

## **9. Музей обязан:**

- 9.1. Разместить во входной зоне Музея информацию о порядке и условиях доступа к музейным предметам и музейным коллекциям на экспозициях и выставках Музея, где должны быть указаны:
  - режим работы Музея;
  - цены на входные билеты и услуги Музея;
  - правила посещения Музея;
  - перечень экспозиций и выставок;
  - перечень оказываемых Музеем услуг;
  - информацию о временно закрытых залах
  - объявления о мероприятиях для посетителей;
  - план эвакуации из Музея при чрезвычайных ситуациях.
  - информацию о возможностях заказа экскурсии;
  - информацию о способах доведения до администрации Музея посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея.
- 9.2. Обеспечить для посетителей возможность приобретения билетов через кассу Музея, приобретение электронных билетов или оформление заказа на билеты на официальном сайте Музея: [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru).
- 9.3. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди. При осуществлении кассового обслуживания лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов, кассир обязан требовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

- 9.4. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей, а также наличие камер хранения для предметов, габариты которой превышают 30×40×20 см.
- 9.5. Обеспечить Музей актуальной и понятной системой навигации по экспозициям и выставкам с обязательным обозначением рекреационных зон, а также мест расположения магазина, кафе, туалетов, гардероба и других сервисных служб Музея.
- 9.6. Обеспечить наличие на экспозициях и выставках этикеток на русском языке к экспонатам, общих пояснительных текстов, дополнительных компьютерных программ и других информационно-справочных материалов.
- 9.7. Обеспечить доступ на экспозиции и выставки маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.
- 9.8. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея, регламентируя поведение сотрудников порядком, установленным данными Правилами; не допускать применения по отношению к посетителям мер принуждения, за исключением случаев, указанных в п.8.5 настоящих Правил.
- 9.9. В зимнее время обеспечить подходы к зданию Музея, очистив их от снега и льда.
- 9.10. Обеспечить наличие у сотрудников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности или подразделения.
- 9.11. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом месячный срок - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 9.12. Предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими Музея информацию, указанную в [части четвертой](#) ст.36 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.