

Правила посещения Омского государственного историко-краеведческого музея и его филиалов

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила направлены 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.

1.2. Территорией Музея являются здания Музея и филиалов, расположенные по адресам:

1. **Главное здание Музея:** ул. Ленина, 23А, г. Омск
2. **Музейный комплекс воинской славы омичей:** ул. Таубе, 7, г. Омск
3. **Этнопарк «Музей сказки «Васин хутор»:** ул. Гагарина, 8А, пос. Политотдел, Любинского района Омской области

К территории Музея относятся экспозиционные залы, лестницы, коридоры, рекреационные и сервисные зоны, вестибюли и дворовые территории, доступные для посетителей.

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

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

1.5. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной аккредитации через пресс-службу Музея.

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

2. Режим работы

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

2.2. Режим работы зданий Музея устанавливаются приказами директора Музея.

2.3. Информация о режиме работы Музея размещена:
- на официальном сайте Музея (sibmuseum.ru);

- на информационных носителях во входных зонах зданий Музея.

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

2.5. Режим работы отдела маркетинга и приема посетителей, музейного магазина и других сервисных служб Музея может отличаться от режима работы экспозиционных залов Музея.

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

2.7. Вход посетителей в здание Музея и продажа билетов 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, абонементом и кассовым чекам (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 могут быть приобретены посетителями в кассах Музея в день посещения или заранее на официальном сайте музея.

3.4. Билеты на мероприятия, в том числе на экскурсии, могут быть приобретены посетителями заранее в кассах Музея или на официальном сайте Музея. 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 на официальном сайте Музея устанавливается Пользовательским соглашением и Правилами, размещенными на официальном сайте Музея.

3.7. Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах Музея и 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 здания Музея и покупка билетов в кассах Музея осуществляется 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, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы;
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы;
- ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и боевых действий, бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- инвалидам 1 и 2 групп и одного сопровождающего лица;
- инвалидам 3 группы с нарушениями в работе опорно-двигательного аппарата и одного сопровождающего лица;
- беременным женщинам.

3.9. Цены на билеты и услуги Музея устанавливаются приказами директора Музея

3.10. На официальном сайте Музея (sibmuseum.ru) и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень лиц, имеющих право на посещение основной экспозиции 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 посещение предоставляются при предъявлении в кассе документа, подтверждающего право на льготу.

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

3.13. Посетитель обязан предъявить билет смотрителю при входе в каждую зону действия билета (основная экспозиция, зона проведения выставок, зоны проведения мероприятий), при этом билет гасится смотрителем и не предполагает повторного использования.

3.14. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения контроля билетов, посетитель обязан иметь при себе входной билет и обратиться к смотрителю для согласования порядка повторного прохода в экспозиционные залы.

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

Посещение основной экспозиции и выставок с экскурсией.

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 экскурсионной путевке.

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

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

- 4.9. Экскурсия для сборной группы индивидуальных посетителей начинается в назначенное время и не продлевается для опоздавших посетителей. В случае неявки части посетителей, услуга Музея считается оказанной, а денежные средства не возвращаются.
- 4.10. Музей оставляет за собой право ограничивать общую численность участников экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся в экспозиционных залах Музея.
- 4.11. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея, не имеют право проводить экскурсии в зданиях Музея.
- 4.12. Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий размещается на официальном сайте Музея

Посещение лекций, заседаний Ученого и Общественного советов Музея и других мероприятий

- 4.13. Музей проводит лекции, заседания Ученого и Общественного советов Музея и другие культурно-просветительские мероприятия.
- 4.14. Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 30 минут до времени начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.
- 4.15. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея

Посещение Музея детьми.

- 4.16. 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.
- 4.17. Родители и сопровождающие лица обязаны проинформировать детей о правилах посещения Музея и нести ответственность за их соблюдение детьми.
- 4.18. Ответственность за жизнь и здоровье детей-посетителей экспозиции под открытым небом «Оружие Победы» в Музейном комплексе воинской славы омичей и этнопарке «Музей сказки «Васин хутор» несут их сопровождающие лица, родители.
- 4.19. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея.
- 4.20. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка, а также несут за это ответственность.
- 4.21. Музей оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных мероприятий.

5. Возврат билетов

- 5.1. Возврату и обмену подлежат оригиналы Билетов, приобретенные в кассе Музея с неповрежденным контролем, либо приобретенные у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации Билетов.
- 5.2. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем зрелищного мероприятия (экскурсии, театрализованной программы) посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость Билета - Музеем либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет.
- 5.3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия (экскурсии, театрализованной программы) в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо

смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат Билета посетителю осуществляется в 100% стоимости Билета

5.4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия (экскурсии, театрализованной программы) по иным причинам, посетитель имеет право при возврате Билета:

- **не позднее чем за десять дней до** дня проведения зрелищного мероприятия (экскурсии, театрализованной программы) получить обратно **100 процентов** цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

- менее чем за десять дней, но **не позднее чем за пять дней до** дня проведения зрелищного мероприятия (экскурсии, театрализованной программы) получить обратно **не менее 50 процентов** цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

- менее чем за пять дней, но **не позднее чем за три дня до** дня проведения зрелищного мероприятия (экскурсии, театрализованной программы) получить обратно **не менее 30 процентов** цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

- **менее чем за три дня до** дня проведения зрелищного мероприятия (экскурсии, театрализованной программы) Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки;

- при возврате неиспользованного Билета в день его покупки до начала мероприятия возмещается полная стоимость Билета. Для абонеентов - днем проведения зрелищного мероприятия (экскурсии, театрализованной программы) является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

5.5. В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость Билета не возмещается. В случае повреждения, порчи и утраты Билета, дубликаты Билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

5.6. Музей при возврате посетителем билета, абонеента или экскурсионной путевки на проводимое им зрелищное мероприятие (экскурсию, театрализованную программу) вправе предложить ему посетить мероприятие в другое время, или посетить другое проводимое Музеем зрелищное мероприятие, либо вернуть стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.

5.7. Возврат Билетов производится на основании заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет, водительское удостоверение). Более подробная информация о правилах возврата Билетов, экскурсионных путевок размещена на сайте Музея и в кассовой зоне.

6. Посетители Музея обязаны

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

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

6.3. 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.

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

- 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. Обменять в кассе пригласительный билет на билет, дающий право посещения мероприятия на экспозиции или выставочных залах Музея.
- 6.7. Получить в кассе билеты на посещение экспозиций и/или выставочных залов Музея при предъявлении удостоверения «Друг Музея» на обладателя удостоверения и членов его семьи.
- 6.8. При входе в экспозиционные и выставочные залы, а также при нахождении на территории Музея предъявлять входной билет/экскурсионную путевку/абонемент/кассовый чек или электронный кассовый чек на мобильном устройстве по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, сотрудников службы безопасности Музея при исполнении ими своих обязанностей.
- 6.9. Сдать в гардероб верхнюю одежду 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 гардероб из-за своего размера или особой ценности, запрещен.
- 6.10. Обеспечить сохранность номерка из гардероба, и нести ответственность в случае их утери. Потерявшему номерок посетителю необходимо обратиться к сотруднику гардероба.
- 6.11. Во время посещения экспозиционных залов, лекций, экскурсий, мероприятий отключить 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. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея, здание Музея – в течение 15 минут после окончания работы Музея, а в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея – в течение 15 минут после окончания мероприятия.
- 6.14. В случае обнаружения на территории Музея бесхозных предметов немедленно сообщить об этом музейным смотрителям или сотрудникам службы безопасности Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.
- 6.15. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям) возместить этот ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб, Музей вправе взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.
- 6.16. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников службы безопасности Музея, полиции и других дежурных служб Музея.

7. Посетители имеют право

- 7.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.
- 7.2. Осуществлять осмотр экспозиции Музея самостоятельно или в составе экскурсии.
- 7.3. Пользоваться на экспозиции персональными электронными устройствами с программами аудиоэкскурсий
- 7.4. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным коллекциям.
- 7.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку без вспышки на территории

Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (пункты 8.2, 8.3, 8.4, 8.5), строго в личных (некоммерческих) целях.

7.6. При необходимости перемещаться по территории Музея в инвалидной коляске.

7.7. При посещении Музея с детьми в возрасте до 3-х лет включительно использовать детскую коляску, при этом Музей оставляет за собой право ограничить проход с колясками в отдельные части экспозиции. Специально отведенные места для временного хранения детских колясок в Музее не предусмотрены. За детскую коляску, оставленную без присмотра, Музей ответственности не несет.

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

7.9. В случае утраты личных вещей из гардероба обратиться к сотруднику гардероба.

7.10. Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений, находящейся в каждом экспозиционном зале, а также в отделе маркетинга и приема посетителей Главного здания Музея, его филиалах или в электронном виде через форму обратной связи на официальном сайте Музея.

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

- фамилию, имя, отчество посетителя и его место жительства;
- подразделение, должность, фамилию, имя, отчество сотрудника Музея, действие (бездействие) которого нарушает права посетителя;
- суть и обстоятельства нарушения прав с указанием даты и времени;
- контакты посетителя для его информирования о результатах рассмотрения обращения.

8. Посетителям Музея на территории Музея запрещается

8.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

8.2. Бегать по лестницам, экспозиционным и выставочным залам, фойе Музея.

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

8.3. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения временных выставок, а также в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами, при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки в экспозиционных залах.

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

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

- длящееся позирование модели перед лицом, осуществляющим фото- и видеосъемку;

- наличие у моделей и лиц, осуществляющих фото- и видеосъемку, сменой 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.
- 8.6. Находиться в верхней и громоздкой одежде в экспозиционных и лекционных залах Музея и проносить ее с собой. К верхней одежде относятся пальто, шубы, дубленки, куртки, меховые жилеты, пуховики, плащи, ветровки, тренчи, парки и др. из любых материалов (в зависимости от погодных условий в этом перечне возможны изменения).
- 8.7. Находиться без обуви и одежды.
- 8.8. Входить в Музей в пачкающей, резко пахнущей одежде, а также с предметами (еда, напитки, жевательная резинка), которые могут испачкать посетителей и/или экспонаты и элементы интерьера.
- 8.9. 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.).
- 8.10. Проносить в экспозиционные и лекционные залы предметы, габариты которых превышают 30×40×20 см (сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты), зонты, спортивный инвентарь, музыкальные инструменты, цветы, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр. Разрешается использование детских колясок, инвалидных колясок, тростей, костылей и других средств реабилитации для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.
- 8.11. Принимать напитки, включая бутилированную воду и напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр. на территории экспозиционных и лекционных залов, пищу – на всей территории Музея..
- 8.12. Разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея по мобильному телефону.
- 8.13. Громко разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея.
- 8.14. Проводить экскурсии для группы посетителей любой численности.
- 8.15. Осуществлять осмотр экспозиции в составе группы, имеющей признаки экскурсии (п. 4.5.), если осмотр не является согласованной с Музеем экскурсией.
- 8.16. Принимать участие в мероприятиях, в том числе экскурсиях, проводимых в залах Музея, при отсутствии у посетителя билета на данное мероприятие.
- 8.17. Прослушивать аудиозаписи через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.
- 8.18. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах.
- 8.19. Наносить ущерб экспонатам, витринам и элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.
- 8.20. Прикасаться к экспонатам, витринам и элементам интерьера, использовать их для отдыха (базы колонн, пьедесталы и т.п.).
- 8.21. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения Музея и участки на территории Музея, закрытые для посещения.
- 8.22. Использовать розетки для зарядки мобильных устройств и работы

электроприборов.

8.23. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.

8.24. Находиться в Музее после завершения его работы.

8.25. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея.

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

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

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

8.29. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных и спортивных средствах.

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

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

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

9. Музей обязан

9.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди. При приобретении льготных билетов кассир обязан требовать у посетителя предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

9.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей,

9.3. 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;
- 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.

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

9.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке с пояснительным текстом к экспонатам, в том числе QR-кодов.

9.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться в отдел маркетинга и приема посетителей в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея по электронной почте: odjk@mail.ru. Полный перечень контактов указан на официальном сайте Музея.

9.7. Обеспечить помощь сотрудников Музея по транспортировке детской коляски (без ребенка) по лестницам. Для организации такой помощи необходимо обратиться к сотруднику службы безопасности Музея.

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

- 9.9. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.
- 9.10. Обеспечить неприменение к посетителям мер принуждения, за исключением случаев, указанных в разделе 6 и пунктах 10.3, 10.4, 10.8. настоящих Правил.
- 9.11. Обеспечить наличие у сотрудников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности или подразделения.
- 9.12. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом срок – в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10. Музей вправе

- 10.1. Изменить график работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.
- 10.2. Остановить на время вход посетителей в здания Музея и на экспозицию в случае:
- возникновения чрезвычайных ситуаций;
 - высокой заполняемости экспозиционных залов, вестибюлей и других сервисных зон;
 - отсутствия свободных мест на мероприятии или окончания продажи билетов на мероприятие;
 - отсутствия свободных мест в гардеробе в холодное время года.
- 10.3. Отказать посетителю в посещении экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий или прервать его участие в них в случае:
- возникновения чрезвычайной ситуации;
 - отсутствия у посетителя билета, дающего право посещения Музея в день обращения или участия в мероприятии;
 - предъявления посетителем билета, не соответствующего утвержденному Музеем внешнему виду (в том числе, с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой);
 - несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
 - нарушения настоящих Правил;
 - 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.
- 10.4. 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 Музея;
 - выдачи музейного предмета на выставку;
 - необходимости технического перерыва в отдельных залах в связи с показателями температуры и влажности воздуха, не соответствующими нормам, определенными 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).

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

10.6. Ограничить количество билетов для продажи одному посетителю.

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

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

10.9. Прекратить проведение на территории Музея мероприятия, включая экскурсию, несогласованного с Музеем или проводимого не экскурсоводом Музея.