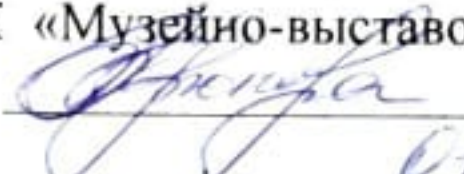


Правила посещения МУК «Музейно-выставочный комплекс» г.о. Люберцы

УТВЕРЖДАЮ
директор МУК «Музейно-выставочный комплекс»
 Т.Ю. Крюкова
07.09.2022 г.

1. Общие положения

1.1. Муниципальное учреждение культуры «Музейно-выставочный комплекс» (далее – МВК) в соответствии с Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ (ред. от 11.06.2021) "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» создан для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав Музейного фонда Российской Федерации, а также для достижения иных целей, определенных настоящим Федеральным законом.

1.2. В соответствии с Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ (ред. от 11.06.2021) "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» гарантируется сохранность объектов культурного наследия народов Российской Федерации в интересах настоящего и будущего поколений многонационального народа Российской Федерации, а так же все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, размещения сведений о музейных предметах и музейных коллекциях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.3. В соответствии с Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ учреждения, отнесенные несут ответственность за сохранность указанных объектов и их надлежащее использование.

1.4. Настоящие Правила направлены на обеспечение сохранности МВК как объекта культуры, а также на обеспечение условий для публичного предоставления посетителям МВК доступа к музейным предметам и музейным коллекциям и являются обязательными к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории МВК.

1.5. Территорией МВК являются здания музейного-выставочного комплекса (структурные подразделения), расположенные по адресам:

- 1) г. Люберцы, ул. Звуковая, д. 1 (Краеведческий музей);
- 2) г. Люберцы, ул. Звуковая, д. 3 (Картинная галерея);
- 3) пос. Малаховка, ул. Шоссейная, д. 40 (Музей истории и культуры пос. Малаховка)

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

- 1.6. Настоящие Правила обязательны для исполнения посетителями всех структурных подразделений МВК. Ознакомиться со специальными положениями можно так же на официальном сайте МВК <https://mvkmuzey.ru/>.
- 1.7. Порядок работы и ответственность должностных лиц МВК за обеспечение безопасности музейного комплекса и культуры обслуживания посетителей МВК определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами МВК.
- 1.8. Использование в коммерческих целях, в том числе для публикации в социальных сетях, изображений любых объектов МВК, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основании договора с МВК.
- 1.9. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной аккредитации в пресс-службе Администрации г.о. Люберцы.
- 1.10. Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены с территории МВК и привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

2. Режим работы МВК

- 2.1. Здания МВК, включая экспозиционные залы, открыты для посещения в дни и часы, установленные режимом работы.
- 2.2. Режим работы зданий МВК на основании статьи 52 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) устанавливается приказами директора МВК.
- 2.3. Информация о режиме работы МВК размещена:
- на официальном сайте МВК (<https://mvkmuzey.ru/>);
 - на информационных носителях во входных зонах зданий МВК.
- 2.4. В режим работы зданий МВК, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения – как на постоянной, так и на временной основе.
- 2.5. Режим работы кафе, и других сервисных служб МВК может отличаться от режима работы зданий МВК.
- 2.6. Время начала работы МВК означает открытие зданий МВК и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов в кассах. Время окончания работы МВК означает закрытие экспозиционных залов МВК для посетителей.
- 2.7. Вход посетителей в здание МВК и продажа билетов в кассах прекращаются за 30 мин. до закрытия МВК.

3. Вход в МВК и приобретение билетов

- 3.1. Вход в МВК для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории МВК, осуществляется по входным билетам, абонеентам (далее – Билет).
- 3.2. Приобретая Билет в МВК, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории МВК общественный порядок и установленные

Правила посещения МВК.

3.3. Входные Билеты для индивидуального посещения могут быть приобретены посетителями в кассах МВК в день посещения и на официальном сайте МВК – заранее или в день посещения (<https://mvkmuzey.ru/>).

3.4. Билеты на мероприятия, в том числе на экскурсии, могут быть приобретены посетителями в кассах МВК.

3.5. Порядок реализации, возврата Билетов и переоформления именных Билетов в кассах и на официальном сайте МВК регулируется Пользовательским соглашением, утвержденным МВК.

3.6. МВК оставляет за собой право определять особый порядок продажи Билетов на отдельные выставки и мероприятия.

3.7. Билет является действительным только при наличии у его предъявителя кассового чека (в электронном или бумажном виде) об оплате Билета и документа, подтверждающего право предъявителя на льготу (если билет льготный), а также документа, удостоверяющего личность предъявителя (если билет именной).

3.8. Вход в здания МВК и покупка Билетов в кассе МВК осуществляются в порядке общей очереди.

Право ускоренного прохода в здания МВК предоставляется при предъявлении подтверждающих документов (а в случае отсутствия в них фотографии – в том числе документа, удостоверяющего личность) следующим категориям посетителей:

- Героям Советского Союза и РФ, полным кавалерам ордена Славы (гражданам РФ);
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы (гражданам РФ);
- ветеранам ВОВ, инвалидам войны, ветеранам боевых действий (гражданам РФ);
- бывшим несовершеннолетним узникам фашизма;
- инвалидам I и II групп, инвалидам III группы с нарушениями в работе опорно-двигательного аппарата, детям-инвалидам, посетителям на инвалидных колясках и одному сопровождающему лицу (для всех перечисленных категорий);
- людям в возрасте от 70 лет и старше;
- посетителям с приобретенными заранее электронными билетами в период действия сеанса, указанного на билете;
- экскурсионным группам с приобретенными заранее билетами в день проведения экскурсии;

3.9. Цены на Билеты и услуги МВК устанавливаются приказами директора МВК в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 16.10.2018 г. № 4030-ПА «Об утверждении Положения об оказании платных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры городского округа Люберцы Московской области и рекомендованных Тарифов на перечень

услуг (работ), оказываемых (выполняемых) на платной основе муниципальными учреждениями культуры городского округа Люберцы Московской области».

3.10. На официальном сайте МВК (<https://mvkmuzey.ru/>) и на информационных носителях в кассах МВК размещен перечень категорий лиц, имеющих право на посещение постоянной экспозиции МВК по льготному входному Билету (приобретаемому по льготной цене или бесплатно):

- в любой день работы МВК;
- только в определенные дни и/или часы.

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

3.12. При входе в здания МВК посетителю необходимо пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами. Лица, отказывающиеся пройти линию контроля в МВК не допускаются.

3.13. Посетителям, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлодетектора, необходимо сообщить об этом лицам, осуществляющим контроль при входе в здания Музея и предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского оборудования. После этого посетитель может пройти осмотр без применения металлодетектора.

3.14. Осмотр посетителей на инвалидных колясках может осуществляться без применения металлодетектора.

3.15. Посетитель обязан предъявить контролеру (смотрителю) Билет и документ, подтверждающий право на льготу (если Билет льготный), и документ, подтверждающий личность (если Билет именной), при входе в каждую зону действия Билета (залы постоянной экспозиции, зоны проведения выставок, зоны проведения мероприятий). Билет гасится контролером (смотрителем) и не предполагает повторного использования.

3.16. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения контроля Билетов посетитель обязан обратиться к контролеру, смотрителю, администратору для согласования возможности повторного прохода в экспозиционные залы и предъявить входной Билет. Музей оставляет за собой право использовать дополнительные способы идентификации посетителей, временно покидающих экспозицию, в том числе специальные наклейки на одежду или одноразовые браслеты, которые действительны только при предъявлении входного Билета. Повторный вход в экспозиционные залы с поврежденной наклейкой или браслетом либо при отсутствии входного Билета запрещен.

4. Порядок обслуживания посетителей

Индивидуальное посещение постоянной экспозиции и выставок

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

экскурсовода.

4.2. Входной Билет дает право однократного посещения зоны действия Билета (чека) в день, указанный на Билете (чеке). Продолжительность осмотра экспозиции в рамках режима работы Музея не ограничена, если на Билете не указано иное.

4.3. Входной Билет (чек) с указанием точного мероприятия дает право однократного посещения зоны действия Билета (чека) в день и время, указанные на билете. Сеанс – это временной интервал, в течение которого необходимо войти в здание МВК.

4.4. Актуальная информация о видах и стоимости входных Билетов и зонах их действия размещается на официальном сайте Музея (<https://mvkmuzey.ru/>).

Посещение постоянной экспозиции и выставок с экскурсией

4.5. Экскурсией является осмотр постоянной экспозиции и/или выставок в сопровождении экскурсовода. МВК оставляет за собой право считать экскурсией групповой осмотр экспозиций, сопровождающийся рассказом экскурсовода об экспонатах Музея по всему маршруту следования группы, с регулярными остановками около экспонатов Музея, независимо от того, носит ли это мероприятие коммерческий характер или нет. Групповое посещение Музея, позиционируемое как беседа, прогулка, дискуссия, встреча в экспозиции и т.п. также считается экскурсией.

4.6. Экскурсионное обслуживание предполагает однократный осмотр постоянной экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные в Билете (чеке).

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

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

4.9. Экскурсионная путевка на сборную экскурсию дает право прохода в экспозиционные залы и участия в экскурсии.

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

4.11. МВК 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 МВК.

4.12. Лица, не являющиеся сотрудниками МВК, имеют право проводить экскурсии в зданиях МВК только по согласованию с руководством МВК и при

наличии экскурсионной путевки на право проведения экскурсии – строго на тему, в день и время, указанные в экскурсионной путевке. При требовании МВК проводить экскурсии с использованием системы радиогид, лица, не являющиеся сотрудниками МВК, обязаны использовать собственные системы.

4.13. По требованию сотрудников МВК лицо, проводящее экскурсию и не являющееся сотрудником МВК, обязано предъявить экскурсионную путевку и именную карту, подтверждающую его аккредитацию при Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров.

4.14. МВК оставляет за собой право использовать дополнительные способы идентификации экскурсионных групп и экскурсантов, в том числе специальные наклейки на одежду, браслеты. В процессе проведения экскурсии экскурсовод имеет право потребовать от посетителей без наклеек, чтобы они покинули экскурсионную группу, если ее численность превышает допустимую для безопасности экспонатов и посетителей, или поведение посетителей без наклеек мешает участникам экскурсии.

4.15. МВК оставляет за собой право использовать систему радиогид при проведении групповой экскурсии. При этом все участники экскурсии обязаны использовать радиогиды. В случае нежелания посетителя использовать радиогид, он вправе отказаться от участия в экскурсии, но возврат денежных средств за экскурсию не осуществляется.

4.16. Радиогид предоставляется только участнику экскурсии в соответствии с Билетом (чеком).

4.17. Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий размещается на официальном сайте МВК (<https://mvkmuzey.ru/>).

Посещение лекций, концертов и других мероприятий

4.18. МВК проводит лекции, концерты и другие культурно-просветительские мероприятия.

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

4.20. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте МВК (<https://mvkmuzey.ru/>).

Обслуживание владельцев карт программы «Пушкинская карта»

4.21. Музей осуществляет обслуживание владельцев карт программы «Пушкинская карта» в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 08 сентября 2021 г. № 1521. Информация о программе и видах оказания услуг представлена на официальном сайте МВК (<https://mvkmuzey.ru/>) в разделе «Пушкинская карта».

Посещение МВК детьми

4.22. Дети младше 12 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и

семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.

4.23. На детские мероприятия в лекционных залах за пределами экспозиции МВК дети старше 10 лет допускаются без сопровождения взрослых.

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

4.25. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в МВК, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте МВК (<https://mvkmuzey.ru/>).

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

4.27. МВК оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных детских мероприятий, а также запрещать участие детей в некоторых мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей.

5. Обязанности посетителей МВК

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

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

5.3. Приобретать для посещения МВК Билеты (в порядке общей очереди в кассе МВК или на официальном сайте МВК), возвращать Билеты и переоформлять именные Билеты на основании законодательства Российской Федерации о культуре, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ.

5.4. Предоставлять сотрудникам МВК или иным уполномоченным лицам документы, подтверждающие право ускоренного прохода в здания МВК и приобретения входных Билетов (чеков) без очереди.

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

5.6. Предоставлять документы, удостоверяющие личность, сотрудникам МВК на контроле при входе в зону действия Билета (если Билет именной).

5.7. Находясь на территории МВК, предъявлять Билет по требованию сотрудников МВК: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, администрации МВК, сотрудников службы безопасности МВК, находящихся при исполнении служебных обязанностей.

5.8. При входе в здания МВК пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предоставить личные вещи для осмотра (по требованию сотрудников службы безопасности МВК). Лица, отказывающиеся предоставлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в МВК не допускаются.

5.9. Сдать в гардероб верхнюю одежду и сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие личные вещи, габариты которых превышают 30×40×20 см. Вход в экспозиционные залы МВК 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.

5.10. Обеспечить сохранность номерка из гардероба и нести ответственность в случае его утери. Потерявшему номерок или ключ посетителю необходимо обратиться к сотруднику гардероба или к администратору за стойкой информации.

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

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

5.13. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы МВК, а в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея – в течение 10 минут после окончания мероприятия.

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

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

5.16. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников службы безопасности и других дежурных служб МВК, а также сотрудников полиции.

5.17. По окончании экскурсии с использованием аудиогидов вернуть аудиогид на кассу или на стойку администратора (за исключением одноразовых комплектов).

6. Права посетителей МВК

6.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями МВК.

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

6.3. Пользоваться в экспозиции аудиогидом или персональными электронными устройствами с программами аудиоэкскурсий.

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

6.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории МВК с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (пп. 7.2, 7.3, 7.4, 7.5), строго в личных (некоммерческих) целях.

6.6. Осуществлять копирование экспонатов, элементов интерьера на листах формата А4 или меньше черным графитным карандашом без мольберта на всей территории Музея. Иные способы копирования осуществляются с разрешения

Главного хранителя Музея, полученного на основании официального запроса.

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

6.8. При посещении МВК с детьми в возрасте до 3 лет включительно использовать детскую коляску; при этом МВК оставляет за собой право ограничить вход посетителей с колясками в отдельные части экспозиции. Специально отведенные места для временного хранения детских колясок в МВК не предусмотрены. За детскую коляску, оставленную без присмотра, МВК ответственности не несет.

6.9. Приобретать сувенирную продукцию на территории МВК в местах, специально предназначенных для этих целей.

6.10. В случае пропажи личных вещей из гардероба или камеры хранения обратиться к сотруднику гардероба или к администратору за стойкой информации.

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

6.12. Оставить отзыв о работе МВК через форму обратной связи на официальном сайте Музея (<https://mvkmuzeu.ru/>) или в книге отзывов на стойке администратора.

6.13. Обжаловать действия (бездействие) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея или прислать письмо на почту МВК (lbrc_mvkm@mosreg.ru). В обращении должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество посетителя;
- контакты посетителя (для информирования его о результатах рассмотрения обращения);
- должность, фамилия, имя сотрудника Музея, чье действие (бездействие) нарушило права посетителя;
- суть и обстоятельства нарушения его прав с указанием даты и времени инцидента.

7. Запреты для посетителей, действующие на территории МВК

7.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

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

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

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

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

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

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

7.7. Находиться без обуви и/или одежды.

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

7.9. Проносить в МВК и использовать в МВК огнестрельное оружие; колющие, режущие и легко бьющиеся предметы; легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные вещества, в том числе парфюмерно-косметическую продукцию в аэрозольной упаковке с пропеллентом (спреи, шампуни, гели, дезодоранты, лаки и др.).

7.10. Проносить в экспозиционные и лекционные залы предметы, габариты которых превышают 30×40×20 см, мокрые зонты, спортивный инвентарь, музыкальные инструменты, любые жидкости в открытой таре, картонных и пластиковых стаканах, в том числе с крышкой и пр. Бутилированные напитки, напитки в термосах должны быть закрытыми и убранными в сумочку.

Разрешается использование детских колясок, инвалидных колясок, тростей, костылей и других технических средств реабилитации для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.

7.11. 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 МВК, за исключением мест, специально предназначенных для этих целей (кафе).

7.12. Громко разговаривать в экспозиционных и лекционных залах МВК по

мобильному телефону.

7.13. Громко разговаривать в экспозиционных и лекционных залах МВК.

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

7.15. Осуществлять осмотр экспозиции в составе группы, имеющей признаки экскурсии (п. 4.5), если осмотр не является согласованной с МВК экскурсией.

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

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

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

7.19. Наносить ущерб аудиогидам, выданным на время участия в экскурсии, и выносить аудиогиды за территорию МВК.

7.20. Наносить ущерб экспонатам, витринам и элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям МВК.

7.21. Прикасаться и прислоняться к экспонатам, витринам и элементам интерьера (базам колонн, пьедесталам и т.п.), взбираться на них либо ставить туда личные вещи.

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

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

7.24. Самовольно проникать в служебные и технические помещения МВК.

7.25. Находиться в МВК после завершения его работы.

7.26. Засорять и загрязнять помещения и территории МВК.

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

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

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

7.30. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных средствах и средствах спортивной тренировки.

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

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

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

8. Обязанности МВК

8.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне МВК в порядке общей очереди. При продаже льготных билетов кассир обязан требовать у посетителя предъявления документа, подтверждающего его право на льготу.

8.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей, а также наличие камер хранения для личных вещей, габариты которых превышают 30×40×20 см.

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

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

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

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

8.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения МВК посетители могут обратиться к администратору за стойкой информации в день посещения или заранее связаться с сотрудниками МВК – в том числе по адресу электронной почты: lbrc_mvkh@mosreg.ru (полный перечень контактов указан на официальном сайте МВК: mvkmuzei.ru)

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

8.8. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями МВК.

8.9. Обеспечить неприменение к посетителям мер принуждения, за исключением случаев нарушения посетителями настоящих Правил.

8.10. Обеспечить наличие у сотрудников МВК, непосредственно взаимодействующих с посетителями, бейджа с указанием имени, фамилии и занимаемой должности.

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

8.12. Предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими МВК

информацию, указанную в части 4 статьи 36 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1).

8.13. В случае использования системы аудиогид при проведении экскурсии, обеспечить всех участников экскурсии аудиогидами в соответствии с приобретенными экскурсионными билетами.

9. Права МВК

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

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

9.3. Провести мероприятие в онлайн-формате и /или перенести его на другие дату и время, если по независящим от МВК причинам (в случае введения режима повышенной готовности и т.п.), проведение мероприятия в МВК невозможно. В таком случае мероприятие считается состоявшимся, и возврат полной или частичной стоимости Билета не осуществляется.

9.4. Приостановить вход посетителей в здания МВК и на экспозицию в случаях:

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

9.5. Отказать посетителю в посещении экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий или прервать его участие в них в случаях:

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- отсутствия у посетителя Билета (кассового чека), дающего право посещения МВК в день обращения или участия в мероприятии;
- предъявления посетителем Билета (кассового чека), внешний вид которого не соответствует утвержденному МВК (в том числе – с внесенными исправлениями, пометками; отсутствием обязательных реквизитов, предусмотренных законодательством; с исправленным или заклеенным указанием цены);
- предъявления посетителем поддельного Билета (кассового чека);
- предъявления посетителем Билета (кассового чека), приобретенного у лица, не уполномоченного МВК на реализацию билетов;
- отсутствия у посетителя кассового чека;
- предъявления посетителем Билета (кассового чека), по которому уже был осуществлен проход;
- несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
- несоответствия сведений о посетителе, указанных в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, удостоверяющем личность;
- нарушения посетителем настоящих Правил;
- агрессивного или оскорбительного поведения посетителя по отношению к

другим посетителям и/или сотрудникам МВК, выраженного в том числе в угрозах, ругательствах, расистских и ксенофобских замечаниях; дискриминации по признакам возраста, состояния здоровья, пола или религиозно-этнической принадлежности, либо в применении физической силы.

9.6. Ограничить доступ посетителей к музейным предметам, находящимся на территории МВК, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов;
- проведения реставрационных или ремонтных работ;
- необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище МВК;
- выдачи музейного предмета на выставку;
- необходимости технического перерыва в работе отдельных залов в связи с отклонением показателей температуры и влажности воздуха от норм, определенных правилами хранения музейных предметов;
- проведения в залах с отдельным входом выставок или мероприятий, вход на которые осуществляется по специальным Билетам (при отсутствии у посетителя такого Билета).

9.7. Закрыть для посетителей территорию МВК или ее часть при проведении на территории и в помещениях МВК окружных, областных и иного рода административных мероприятий.

9.8. Реализовывать именные Билеты с учетом требований законодательства РФ о персональных данных.

9.9. При контроле Билетов (кассовых чеков) требовать у посетителей с льготными Билетами (кассовых чеков) документ, подтверждающий их право на льготу; с именными билетами – документ, удостоверяющий личность.

9.10. Изъять у посетителя Билеты (кассовые чеки), внешний вид которых не соответствует утвержденному МВК (в том числе – с внесенными исправлениями, пометками; отсутствием обязательных реквизитов, предусмотренных законодательством; с исправленным или заклеенным указанием цены), поддельные Билеты (кассовые чеки) или Билеты, приобретенные у лиц, не уполномоченных МВК на реализацию Билетов (кассовых чеков).

9.11. Прекратить проведение на территории МВК мероприятия (в том числе экскурсии), не согласованного с МВК или проводимого с нарушением установленных требований к проведению мероприятия, в том числе:

- при отсутствии у ведущего документа, подтверждающего его право на проведение экскурсии или занятий на территории МВК для группы посетителей;
- при отсутствии документа, подтверждающего аккредитацию ведущего при Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
- при превышении установленной численности экскурсионной группы;
- при несоответствии информации, указанной в заявке на проведение мероприятия, фактической ситуации.

9.12. Выделить в зале проведения мероприятия часть мест для посетителей с

нарушениями слуха в случае, если предусмотрен перевод мероприятия на жестовый язык.

9.13. Наличие у посетителя бесплатного билета на акции и мероприятия с бесплатным входом не дают ему права входа в здания МВК без очереди.