

**Государственное бюджетное учреждение культуры Воронежской области
«Государственный археологический музей-заповедник «Костенки»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУК ВО
«Государственный археологический
музей-заповедник «Костенки»
И.В. Шершень

2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке посещения и экскурсионного обслуживания
в ГБУК ВО «Государственный археологический
музей-заповедник «Костенки»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение направлено на обеспечение условий физической сохранности и безопасности ГБУК ВО «Государственный археологический музей-заповедник «Костенки» (далее по тексту Музей-заповедник) как объекта культурного наследия, а также на обеспечение условий доступа граждан к музейным предметам и музейным коллекциям, включенным в состав Музейного фонда и находящихся в музее.

1.2. Доступ граждан обеспечивается представлением музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа в экспозициях и на выставках, использованием музейных предметов при проведении просветительных, культурно-массовых и образовательных мероприятий.

1.3. Положение разработано на основе Федерального закона от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»; Федерального закона от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»; Закона РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Гражданским Кодексом РФ; Кодексом РФ об административных правонарушениях; Указа Президента РФ от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»; Постановления Правительства РФ от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими 18 лет»; Положения о музейном фонде Российской Федерации от 15 января 2019 г. № 17; Закона Воронежской области от 23.12.2008 №131-ОЗ «О регулировании отдельных отношений в сфере музеев на территории Воронежской области»; Устава государственного бюджетного учреждения культуры Воронежской области «Государственный археологический музей-заповедник «Костенки».

1.4. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми лицами, находящимися на территории Музея - заповедника.

1.5. Территорией Музея - заповедника является здание музея (павильон), расположенное по адресу: Воронежская область, Хохольский район, с. Костенки, ул. Кирова ба.

К территории Музея - заповедника относятся экспозиционные залы, лестницы, коридоры, сервисные зоны, рекреационные зоны, доступные для посетителей.

1.6. Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея - заповедника за обеспечение музейного здания (павильона) и культуры обслуживания посетителей определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами Музея - заповедника.

1.7. Использование в коммерческих целях изображений любых объектов Музея - заповедника, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем - заповедником.

1.8. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной заявке в Музей - заповедник.

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

2. Режим работы

2.1. Здание (павильон) Музея - заповедника, включая экспозиционные залы, открыто для посещения в дни и часы, установленные режимом работы.

2.2. Режим работы Музея - заповедника устанавливается локальными нормативными актами (приказами директора).

2.3. Информация о режиме работы Музея – заповедника размещена:

- на официальном сайте учреждения (kostenki-museum.ru)
- на информационных носителях во входной зоне здания (павильона) музея.

2.4. В режим работы здания (павильона) музея, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.

2.5. Время начала работы Музея – заповедника означает открытие здания (павильона) музея и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов. Время окончания работы Музея – заповедника означает закрытие экспозиционных залов в здании (павильоне) музея для посетителей.

2.6. Продажа билетов прекращается за 30 минут до закрытия здания (павильона) музея.

3. Вход в здание (павильон) музея и приобретение билетов.

3.1. Вход в экспозиционные залы здания (павильона) музея для посещения, участия в экскурсиях, проводимых на территории музея - заповедника, осуществляется по билетам установленного образца, приобретенных в кассе Музея - заповедника.

3.2. Приобретая билет в музей, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Музея - заповедника общественный порядок и установленные Правила посещения Музея - заповедника.

3.3. Билеты могут быть приобретены посетителями в кассе здания (павильона) музея непосредственно в день посещения.

3.4. Музей – заповедник оставляет за собой право определять особый порядок продажи билетов на отдельные мероприятия, лекции, музейные программы.

3.5. Музей – заповедник не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассе здания (павильона) музея и не гарантирует их подлинность. Билеты, не соответствующие утвержденному Музеем - заповедником установленному образцу (в том числе с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой) являются недействительными и возврату не подлежат. Музей - заповедник вправе отказать посетителям в проходе по таким билетам.

3.6. Вход в здание (павильон) музея и покупка билетов в кассе осуществляется в порядке общей очереди.

3.7. Цены на билеты всех типов и услуги Музея - заповедника устанавливаются приказом директора.

3.8. На официальном сайте Музея - заповедника (kostenki-museum.ru) и на информационных носителях в кассе музея размещены:

- перечень платных услуг
- перечень лиц, имеющих право на посещение основной экспозиции в здании (павильоне) музея;
- перечень лиц, имеющих право на посещение основной экспозиции по льготному входному билету (оплата стоимости билета со скидкой);
- перечень лиц, имеющих право на посещение основной экспозиции по бесплатному входному билету;
- перечень лиц, имеющих право на посещение основной экспозиции по бесплатному входному билету только в определенные дни.

3.9. Льготы на бесплатное или льготное посещение предоставляются при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право на соответствующую льготу.

3.10. После приобретения билета посетитель предъявляет билет сотруднику Музея - заповедника, при этом билет гасится и не предполагает повторного использования.

3.11. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после погашения билета, посетитель обязан обратиться в кассу или к смотрителю для согласования порядка повторного прохода в экспозиционные залы.

4. Порядок обслуживания посетителей.

Музей - заповедник осуществляет прием одиночных посетителей и экскурсионных групп.

Обслуживание одиночных посетителей основной экспозиции и выставок.

4.1. Обслуживание одиночных посетителей включает оплаченный посетителем доступ к основной экспозиции и/или выставке в режиме самостоятельного осмотра без сопровождения экскурсовода.

4.2. Входной билет дает право однократного посещения в день приобретения билета.

4.3. Продолжительность осмотра экспозиции в рамках режима работы Музея – заповедника не ограничена, если иное не указано на билете.

4.4. Информация о видах входных билетов и зонах их действия размещается на официальном сайте Музея – заповедника (kostenki-museum.ru), на информационных носителях в кассе и во входной зоне здания (павильона) музея.

Посещение основной экспозиции и выставок с экскурсией.

4.5. Экскурсией является осмотр основной экспозиции и/или выставок в сопровождении экскурсовода. Музей – заповедник оставляет за собой право считать экскурсией групповой осмотр экспозиции, сопровождающийся рассказом экскурсовода музея об экспонатах по всему маршруту следования группы, с регулярными остановками около экспонатов, независимо от того, платный (коммерческий) или бесплатный характер носит это мероприятие для его участников.

4.6. Экскурсионное обслуживание включает оплаченный доступ к основной экспозиции или выставке в сопровождении экскурсовода.

4.7. Экскурсионные билеты сами по себе не дают права посещения экспозиции Музея - заповедника. Стоимость экскурсионного обслуживания складывается из стоимости экскурсионного билета и стоимости входных билетов в зону проведения экскурсии по цене в соответствии с категорией посетителя.

4.8. Экскурсоводы Музея - заповедника проводят групповые экскурсии для организованных групп посетителей и сборные экскурсии для групп из индивидуальных посетителей.

4.9. Экскурсионное обслуживание для организованных групп проводится на основе предварительной заявки, в фиксированное время по безналичному и наличному расчету.

4.10. Экскурсоводом музея является сотрудник музея – заповедника, освоивший тематику экскурсий по основной экспозиции и выставкам музея.

4.11. При осуществлении экскурсионного обслуживания экскурсовод обязан провести экскурсию на высоком профессиональном уровне, в определенное заявке время.

4.12. Музей - заповедник оставляет за собой право ограничивать численность участников экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся в экспозиционных залах музея.

4.13. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея - заповедника, не имеют право проводить экскурсии в здании музея.

4.14. Для посещения индивидуальной экскурсии посетитель может воспользоваться услугами аудиогuida.

4.15. Музей-заповедник оставляет за собой право определять виды и темы экскурсий. Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий размещается на официальном сайте Музея (kostenki-museum.ru).

Посещение мероприятий, музейных программ, лекций, концертов и других мероприятий в здании музея

4.16. Музей - заповедник проводит культурно-просветительские мероприятия, музейные программы для детей и взрослых, лекции, концерты и др.

4.17. Вход в зону их проведения начинается не ранее чем за 30 минут до времени начала. Порядок входа может быть установлен дополнительно.

4.18. Информация о времени, дате, темах мероприятий, музейных программ, а также о порядке проведения, включая форму проведения (платная/бесплатная) размещается на официальном сайте Музея (kostenki-museum.ru).

Посещение Музея – заповедника детьми.

4.19. Дети до 7 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.

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

4.21. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее - заповеднике, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте (kostenki-museum.ru).

4.22. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка, а также несут за это ответственность.

4.23. Правила посещения музейных программ устанавливаются отдельно и размещены на официальном сайте Музея - заповедника (kostenki-museum.ru).

4.24. Музей – заповедник оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных мероприятий.

5. Посетители Музея - заповедника обязаны:

5.1. Соблюдать настоящие Правила и общепринятые санитарно-эпидемиологические, экологические, этические нормы и правила.

5.2. Выполнять требования сотрудников Музея - заповедника по поддержанию общественного порядка.

5.3. При индивидуальном посещении Музея - заповедника приобрести входной билет/входные билеты в порядке организованной очереди в кассе здания (павильона) музея, в дни и часы, в которые Музей – заповедник открыт для посещения.

5.4. Для льготных категорий посетителей, предусмотренных локальными нормативными актами Музея - заповедника, вход на экспозицию осуществляется на основании льготного/бесплатного билета на право льготного/бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготное/бесплатное обслуживание (паспорт, удостоверение, студенческий билет и иные документы).

5.5. При экскурсионном посещении Музея - заповедника приобрести в кассе здания (павильона) музея экскурсионные билеты, которые действительны только при наличии входного билета.

5.6. При посещении музейных программ приобрести в кассе здания (павильона) музея билеты на музейные программы.

5.7. При нахождении на территории Музея - заповедника предъявлять входной билет/экскурсионный билет/ билет на музейную программу по требованию сотрудников Музея - заповедника.

5.8. В случае обнаружения на территории Музея - заповедника безнадзорных предметов немедленно сообщить об этом сотрудникам Музея - заповедника и не предпринимать самостоятельных действий по их удалению.

5.9. Лицо, причинившее вред и материальный ущерб Музею – заповеднику (музейным предметам, интерьерам, зданию), может быть привлечено к административной или уголовной ответственности, а также обязано возместить ущерб в полном объеме. В случае несогласия лица возместить причиненный ущерб Музей может осуществить свое требование в судебном порядке.

5.10. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников Музея - заповедника.

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

5.12. Покинуть территорию здания музея ко времени его закрытия.

5.13. Граждане, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены с территории Музея – заповедника без возмещения стоимости билета и привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

6. Посетители имеют право:

6.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями/выставками Музея - заповедника.

6.2. Получать экскурсионное обслуживание в соответствии с утверждённой методической документацией и с учётом практической возможности, оплачивая предоставление таких услуг через кассу Музея - заповедника.

6.3. Осуществлять осмотр экспозиции в здании (павильоне) музея в режиме самостоятельного осмотра или в составе экскурсии.

6.4. Пользоваться на экспозиции устройствами типа «аудиогид» с программой аудиоэкскурсии.

6.5. Посещать культурно-просветительские мероприятия, музейные программы, лекции, концерты и др.

6.6. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

6.7. Производить любительскую видео-, кино- и фотосъёмку без вспышки любительской камерой без использования штатива и специального оборудования в пределах границ, разрешённых для прохода посетителей.

6.8. Использовать в здании музея реабилитационные средства.

6.9. Приобретать музейную продукцию на территории Музея – заповедника в местах, специально предназначенных для этих целей.

6.10. Оставить отзыв о работе Музея - заповедника в Книге обращений, находящейся в здании (павильоне) музея, или в электронном виде через форму обратной связи на официальном сайте (kostenki-museum.ru).

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

- фамилию, имя, отчество посетителя и его место жительства;
- должность, фамилию, имя, отчество сотрудника Музея - заповедника, 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.

7. Посетителям Музея – заповедника запрещается:

7.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

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

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

7.4. Прослушивать аудиозаписи через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.

7.5. Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданию (павильону) музея.

7.6. Прикасаться к музейным предметам, витринам и элементам интерьера, использовать для отдыха конструктивные элементы экспозиции.

7.7. Принимать участие в мероприятиях, в том числе экскурсиях, проводимым в залах здания (павильона) музея, при отсутствии у посетителя билета на данное мероприятие.

7.8. Оскорблять посетителей и сотрудников Музея - заповедника. Препятствовать или отвлекать сотрудников Музея – заповедника от исполнения ими своих служебных обязанностей.

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

7.10. В соответствии с Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение на территории Музея запрещено.

7.11. Курить, использовать электронные сигареты в помещениях здания (павильона) музея, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

7.12. Входить в здание (павильона) музея в пачкающей одежде, а также с предметами, которые могут нанести ущерб одежде посетителей и имуществу Музея - заповедника (музейным предметам и элементам интерьера)

7.13. Находиться в экспозиционных залах здания (павильона) музея в пляжной одежде, без обуви и одежды.

7.14. Носить рюкзак за спиной в экспозиционных залах.

7.15. Проносить огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества.

7.16. Проносить в экспозиционные залы предметы, габариты которых превышают 30×40×20 см (сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты), зонты, предметы спортивного инвентаря, музыкальные инструменты, цветы, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, за исключением

инвалидных колясок, тростей, костылей и других вспомогательных средств для маломобильных посетителей.

7.17. В целях обеспечения сохранности предметов музейного фонда РФ и обеспечения удобства осмотра экспозиции проход с детскими колясками в здание музея (по залам) не предусмотрен, поэтому перемещение по музейной экспозиции с детскими колясками не рекомендуется.

7.18. Находиться на территории здания (павильона) музея с любыми животными, за исключением собак-поводырей, сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.

7.19. Принимать напитки, включая бутилированную воду, на территории экспозиционных залов, пищу - на всей территории Музея, за исключением мест, специально предназначенных для этих целей (оборудованные места в рекреационной зоне).

7.20. Громко разговаривать в экспозиционных залах здания (павильона) музея и на экскурсиях.

7.21. Разговаривать в залах здания (павильона) музея и на экскурсиях по мобильному телефону.

7.22. 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.

7.23. Осуществлять профессиональную видео- и фотосъемку без согласования с администрацией Музея - заповедника. Под профессиональной съемкой понимается съемка со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветowych шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и экспонатов для съемки.

7.24. Вести на территории Музея - заповедника коммерческую, экскурсионную, рекламную и иную деятельность, связанную с получением дохода.

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

7.26. Находиться в здании (павильоне) музея после завершения его работы.

7.27. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея - заповедника.

7.28. Засорять и загрязнять помещения и территорию Музея - заповедника.

8. Музей – заповедник обязан:

8.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне здания (павильона) музея в порядке общей очереди, организовав работу кассы. При осуществлении кассового обслуживания лиц, имеющих право на

приобретение льготных билетов, кассир обязан требовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

8.2. Обеспечить наличие на территории Музея - заповедника стендов с информацией о порядке и условиях доступа к музейным предметам и музейным коллекциям. Информация должна располагаться на видном доступном месте в любом из форматов — настенные стенды, напольные или настольные стойки — и содержать следующую информацию: информацию о режиме работы здания (павильона) музея; информацию о временных выставках; информацию о временно закрытых залах; перечень оказываемых Музеем - заповедником услуг; информацию о возможностях заказа экскурсии; информацию о способах доведения до администрации Музея - заповедника посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе.

8.3. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток и информационных листов на русском языке, содержащих информацию о музейных предметах, находящихся в зале, описание экспозиции зала.

8.4. Обеспечить доступность здания (павильона) и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея – заповедника посетители могут обратиться за информацией в кассу в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея - заповедника в том числе по электронной почте: kostenki-museum@vmail.ru; полный перечень контактов указан на официальном сайте учреждения (kostenki-museum.ru).

8.5. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея - заповедника и неприменение к ним мер принуждения, за исключением случаев, указанных в пункте 9.1. настоящих Правил.

8.6. Обеспечить наличие у работников Музея - заповедника, непосредственно взаимодействующих с посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

8.7. 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.

9. Музей - заповедник вправе:

9.1. Отказать посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиции, экскурсий, лекций, мероприятий на основании: возникновения чрезвычайной ситуации; отсутствия у посетителя билета, дающего право посещения здания (павильона) музея в день обращения или участия в мероприятии; предъявления посетителем билета установленного образца, не соответствующего утвержденному Музеем - заповедником (в том числе, с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной

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

9.2. Ограничить доступ к музейным предметам и музейным коллекциям, находящимся на территории Музея - заповедника, в том числе путем закрытия экспозиционных залов на основании: неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производства реставрационных и/или ремонтных работ; выдачи музейного предмета на внешнюю выставку; необходимости технического перерыва в отдельных залах в связи с показателями температуры и влажности воздуха, которые не соответствуют нормам, определенным правилами хранения музейных предметов.

9.3. Отказать посетителю в посещении экспозиции, экскурсий, лекций, мероприятий, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

9.4. Сотрудники Музея-заповедника вправе приостановить на время вход посетителей в здание (павильоне) музея и на экспозицию в случае: возникновения чрезвычайных ситуаций; высокой заполняемости экспозиционных залов; окончания продажи билетов на мероприятие.

9.5. Изменять график работы Музея - заповедника, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.

9.6. Закрыть для посетителей территорию Музея - заповедника или ее часть при проведении на территории и в помещениях здания (павильона) музея государственных мероприятий и/или при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом «О государственной охране».

9.7. В билетной кассе требовать у посетителей с льготными билетами документ, подтверждающий принадлежность к льготной категории.