УТВЕРЖДЕНО

 приказом №115 от 15.04.2019 года

 ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ

 ГОСУДАРСТВЕННОГО МУЗЕЯ-ЗАПОВЕДНИКА «РОСТОВСКИЙ КРЕМЛЬ»

1. Общие положения.

 Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Ростово-Ярославский архитектурно-художественный музей-заповедник» (далее - Музей) в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 24 января 1995 г. №64 «О включении отдельных объектов в Государственный свод особо ценных объектов культурного наследия народов Российской Федерации» отнесен к особо ценным объектам культурного наследия народов Российской Федерации.

 В соответствии с Федеральным законом от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» в Российской Федерации гарантируется сохранность объектов культурного наследия народов Российской Федерации в интересах настоящего и будущего поколений многонационального народа Российской Федерации.

 В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 30.11.1992 №1487 «Об особо ценных объектах культурного наследия народов Российской Федерации» учреждения, отнесенные к особо ценным объектам или использующие их, несут ответственность за сохранность указанных объектов и их надлежащее использование.

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

 Цены (тарифы) на оплату услуг Музея физическими или юридическими лицами, включая цены на билеты и льготы при организации платных мероприятий, устанавливаются приказами директора Музея на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992 №3612-1).

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

 На посетителей Митрополичьего сада настоящие Правила распространяются с учетом специальных положений, действующих на его территории (раздел 10).

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

 Территория музея, экспозиционные и выставочные залы контролируются камерами видеонаблюдения.

2. Режим работы.

 Музей открыт ежедневно с 10.00 до 17.00 без выходных дней, кроме 1 января.

 Каждую пятницу и субботу центральный двор Кремля и Музейная гостиная открыты до 20.00.

 Первый вторник каждого месяца экспозиции для посещения закрыты.

 Крепостные стены и фрески храмов открыты с 1 мая по 1 октября.

 Музей Ростовского купечества:

 открыт с 10.00 до 17.00;

 выходные дни: понедельник, вторник, 1 января.

 Филиал «Церковь Иоанна Богослова на реке Ишне»:

 открыт с 1 мая по 1 октября;

 с 10.00 до 17.00;

 выходные дни: понедельник, вторник, 1 января.

 Борисоглебский филиал:

 открыт с 10.00 до 17.00;

 выходные дни: понедельник, вторник, 1 января.

 Информация о режиме работы Музея, о ценах на билеты и мероприятия размещена:

на официальном сайте Музея ([www.rostmuseum.ru](http://www.rostmuseum.ru/));

на информационных справочных носителях во входной зоне Музея;

на информационных справочных носителях во входной зоне обособленных объектов.

3. Вход в музей.

 Вход посетителей на территорию Музея производится в соответствии с режимом работы через Центральные или Северные ворота.

 Вход в Музей осуществляется по билетам. Билеты могут быть приобретены посетителями в кассах Музея. Для приобретения билета по льготному тарифу необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу. Сохранять билет следует до окончания осмотра экспозиций (до окончания времени, проведенного в Музее), предъявлять его по требованию Администрации Музея.

 Право внеочередного прохода в здания Музея (при наличии очереди на вход), а также приобретения входных билетов без очереди предоставляется:

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы;

Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы;

Ветеранам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий, инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам боевых действий, бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

Сотрудникам российских музеев и членам ИКОМ;

Инвалидам 1-й, 2-й и 3-й групп;

Посетителям с приобретенными заранее экскурсионными путевками;

Беременным женщинам;

Женщинам с грудными детьми \ Семьям с детьми до 3-х лет.

Пожилым людям (от 70 лет).

 Граждане вышеуказанных категорий проходят в Музей и приобретают билеты вне очереди при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих их принадлежность к соответствующей категории, за исключением беременных женщин, женщин с грудными детьми и семей с детьми до 3-х лет.

 На официальном сайте Музея (www.rostmuseum.ru), на информационных справочных носителях у касс Музея размещен:

перечень лиц, имеющих право на посещение Музея по льготному билету;

перечень лиц, имеющих право на посещение Музея по бесплатному билету.

 Посещение Музея детьми до 7 лет возможно только в сопровождении взрослых. При этом Администрация Музея оставляет за собой право в целях безопасности ребенка не допустить его в Музей в отсутствие взрослых при наличии сомнений в возрасте.

 После приобретения билета посетитель предъявляет билет на стойке контроля при входе в зону действия билета и не предполагает повторного использования.

 При входе в Музей в целях безопасности посетителей возможен контроль техническими средствами безопасности (металлодетекторами) и осмотр ручной клади (пакетов, сумок, рюкзаков и т.п.).

4. Порядок обслуживания посетителей.

 Музей осуществляет прием одиночных посетителей и экскурсионных групп.

 Обслуживание одиночных посетителей включает оплаченный доступ на территорию Музея без сопровождения экскурсовода.

 Экскурсионное обслуживание включает оплаченный доступ на территорию Музея в сопровождении экскурсовода.

 Экскурсионная деятельность на территории Музея осуществляется исключительно экскурсоводами и научными сотрудниками Музея, а также внештатными экскурсоводами на основе договора с Музеем (при предъявлении экскурсионной путевки).

 Экскурсионное сопровождение можно заказать в кассе Музея по телефону (48536) 6 17 17.

 Музей также осуществляет лекционные занятия, проводит акции и мероприятия.

 Информация о проведении акций, мероприятий, лекционных занятий, о времени, дате, темах указана на официальном сайте Музея (www.rostmuseum.ru). Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.

5. Посетители музея обязаны:

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

5.2. Выполнять требования сотрудников Музея по поддержанию общественного порядка.

5.3. При индивидуальном посещении Музея приобрести входной билет на экспозицию и/или мероприятие в одно или несколько зданий Музея в порядке организованной очереди в кассах Музея, в дни и часы, в которые Музей открыт для посещения, согласно правилам, утвержденным в Музее.

5.4. При экскурсионном посещении Музея приобрести в кассе Музея экскурсионную путевку.

5.5. При нахождении на территории Музея предъявлять входной билет/экскурсионную путевку по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников службы безопасности Музея при исполнении ими своих обязанностей.

5.6. Сдать при наличии гардероба верхнюю одежду.

5.7. Поместить при наличии камеры хранения в ячейку крупногабаритную ручную кладь.

5.8. При утере жетона или ключа от ячейки камеры хранения, а также утрате личных вещей из гардероба или ячейки камеры хранения, посетитель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору. Посетитель несет ответственность за утерю жетона или ключа от ячейки камеры хранения.

За оставленные или утерянные вещи, не переданные в камеру хранения, Администрация музея ответственности не несет.

5.9. Предъявить на линии контроля по требованию сотрудника службы безопасности Музея (при исполнении ими своих обязанностей) для осмотра предметы ручной клади (сумки, портфели, рюкзаки, чемоданы, кейсы и др.). Администрация Музея оставляет за собой право не допускать в Музей лиц, отказывающихся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи.

Посетитель с имплантированным аппаратом, стимулирующим сердечную деятельность, должен сообщить об этом до прохождения процедуры осмотра и представить документ, подтверждающий наличие кардиостимулятора. После этого посетитель может пройти осмотр без применения технических средств.

5.10. В случае обнаружения на территории Музея безнадзорных предметов немедленно сообщить об этом музейным смотрителям, сотрудникам Музея или сотрудникам службы безопасности Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их удалению.

5.11. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям и т.п.) возместить такой ущерб. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб, Музей вправе осуществить свое требование в судебном порядке.

5.12. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания музейных смотрителей, администраторов, сотрудников службы безопасности Музея, подразделения полиции и других служб.

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

5.14. Соблюдать меры безопасности при передвижении по территории Музея и при пользовании лестницами; не подходить к краю водоемов.

5.15. Покинуть территорию Музея ко времени его закрытия, в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея – сразу после окончания мероприятия.

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

6. Посетители имеют право:

6.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.

6.2. Получать экскурсионное обслуживание в соответствии с утвержденным в Музее перечнем экскурсий, оплачивая предоставление таких услуг

6.3. Получать информацию, касающуюся порядка и условий доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

6.4. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (раздел 7).

6.5. Пользоваться на экспозициях устройствами типа «аудиогид».

6.6. При посещении дворовой территории Музея с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет использовать прогулочную детскую коляску.

6.7. Принимать пищу и напитки на территории Музея, на территории, специально предназначенной для этих целей. Употреблять бутилированную воду вне экспозиционных и лекционных залов Музея.

6.8. Приобретать музейную продукцию на территории Музея.

6.9. Посещение Научной библиотеки Музея осуществляется с разрешения директора Музея или заместителя директора по научной работе, на основании личного запроса или официального запроса от учреждения.

6.10. Посетители имеют право на обжалование действий (бездействий) должностных лиц музея Директору Музея. В таком случае в обращении в обязательном порядке должно быть указано:

фамилия, имя, отчество гражданина, который подает заявление, его место жительства или временного пребывания;

наименование структурного подразделения, должность, фамилия, имя, отчество работника, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы посетителя Музея;

суть нарушения прав и законных интересов;

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения.

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

6.11. Посетители имею право оставить свой отзыв о посещении Музея в книге жалоб и предложений. Книга жалоб и предложений находится в кассовом зале Музея.

7. Посетителям Музея на территории Музея и музейного комплекса запрещается:

7.1. Нарушать общественный порядок.

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

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

7.4. Осуществлять торговлю, распространять билеты, проводить экскурсии и осуществлять иную деятельность в целях получения доходов без письменного согласования с администрацией Музея.

7.5. Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.

7.6. Прикасаться к музейным предметам, витринам и элементам интерьера, использовать для отдыха элементы декора (базы колонн, пьедесталы и т.п.).

7.7. Отвлекать сотрудников Музея от исполнения ими своих должностных обязанностей;

7.8. Заходить за установленные заграждения, а также в помещения и на территории, закрытые для посещения.

7.9. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

7.10. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение на территории Музея запрещено.

7.11. Входить в Музей в пачкающей одежде, а также с предметами, которые могут испачкать посетителей, и/или музейные предметы и элементы интерьера, находиться в верхней одежде в залах Музея, на лекциях и экскурсиях.

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

7.13. Находиться на территории Музея с животными (за исключением ручных и маленьких по размеру пород собак).

7.14. Громко разговаривать в залах Музея, на лекциях и экскурсиях.

7.15. Разговаривать в залах Музея, на лекциях и экскурсиях по мобильному телефону.

7.16.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.

7.17. Осуществлять профессиональную фото-и видеосъемку с использованием штатива, дополнительного освещения только по согласованию с Администрацией Музея.

7.18. Вести на территории Музея без разрешения администрации коммерческую, рекламную и иную деятельность, связанную с получением дохода.

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

7.20. Находиться в Музее после завершения его работы.

7.21. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.

7.22. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея.

7.23. Проносить с собой крупногабаритную ручную кладь, в том числе рюкзаки и сумки, а также длинномерные предметы.

Администрация Музея оставляет за собой право относить ручную кладь к крупногабаритной или длинномерной и не допускать в Музей лиц, отказывающихся оставить крупногабаритную ручную кладь за территорией Музея.

8. Музей обязан:

8.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея, организовав работу касс. 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 во входной зоне Музея информации о порядке и условиях доступа к музейным предметам и музейным коллекциям:

информацию о режиме работы Музея;

информацию о временных выставках;

информацию о временно закрытых залах;

перечень оказываемых Музеем услуг;

информацию о возможностях заказа экскурсии;

информацию о способах доведения до администрации Музея посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея.

8.3. Обеспечить посетителей актуальной и доступной системой навигации по зданиям музейного комплекса с обязательным обозначением нумерации залов, мест для отдыха, приема пищи, расположения туалетов.

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

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

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

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

8.8. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом месячный срок.

9. Музей вправе:

9.1. Отказать посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиций, лекций, мероприятий на основании:

возникновения чрезвычайной ситуации;

отсутствия входного билета, дающего право на посещение музея в день обращения;

несоответствия посетителя категории, указанной на билете;

нарушения настоящих Правил.

9.2. Ограничить доступ к музейным предметам и музейным коллекциям, находящимся на территории Музея, на основании:

неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

производства реставрационных и/или ремонтных работ;

необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) Музея;

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;

проведение в залах с отдельным входом выставок и мероприятий по билетам на данную выставку или мероприятие (при отсутствии у посетителя вышеуказанного билета).

9.3. При осуществлении входа в экспозиционное пространство лиц, имеющих льготный билет, контролер вправе требовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

9.4. Музей вправе приостановить на время допуск посетителей при высокой заполняемости экспозиции, территории комплекса; при отсутствии свободных мест на мероприятии.

9.5. Изменять график работы Музея и отдельных залов и определять лиц из числа своих сотрудников, ответственных за исполнение положений настоящих Правил.

9.6. Закрыть для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея государственных мероприятий и/или при наличии оснований, предусмотренных законом.

10.Правила поведения в Митрополичьем саду

 При посещении Митрополичьего сада запрещается:

10.1.Ходить по газонам в весенний период (до 10 мая включительно), клумбам, грядкам, рабаткам.

10.2.Любая порча деревьев, растений, насаждений, садовой мебели.

10.3.Сбор (срывание) плодов, цветов, трав.

10.4.Выгул животных.

10.5.Вынос плодов, иной продукции в отсутствие документа об оплате.

 При посещении Митрополичьего сада разрешается:

10.6.Угощаться фруктами, приготовленными в специально отведенных местах.

11.Ответственность.

 Нарушение посетителями настоящих Правил, причинение ущерба имуществу Музея является основанием для привлечения их к материальной, административной и уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 Осуществление экскурсионной деятельности на территории Музея в нарушение порядка, установленного настоящими Правилами, является нарушением Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Верховным Советом РФ 09.10.1992 №3612-1, Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» и влечет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

Согласовано:

Заместитель директора по научной работе С.В.Сазонов

Заместитель директора по развитию О.В.Рудакова

Начальник службы безопасности А.В.Винокуров

Помощник директора по правовым вопросам М.А.Молькова