



об экспонатах по маршруту следования группы, с регулярными остановками около экспонатов Музея.

**Мероприятие** – научно-просветительские и культурно-просветительные мероприятия Музея, включая лекции, мастер-классы, творческие занятия, кинопоказы, концерты, фестивали, открытие выставок и пр. за исключением Экскурсий.

## 2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящие Правила устанавливают основы взаимоотношений ФГБУК «Государственный музей истории космонавтики им. К.Э. Циолковского» и Посетителей Музея.
- 2.2. Настоящие Правила разработаны для обеспечения сохранности и надлежащего использования, доступности собрания Музея для Посетителей в научных, культурных, образовательных, просветительных целях, создания комфортных условий для Посетителей, с учетом требований по обеспечению безопасности в местах массового пребывания людей. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами города Калуги, Уставом ФГБУК «Государственный музей истории космонавтики им. К.Э. Циолковского» и его локальными нормативными актами.
- 2.3. Положения, закрепленные настоящими Правилами, являются обязательными для всех Посетителей и устанавливают порядок посещения Экспозиций, Выставок, Мероприятий, Экскурсий, а также правила поведения в Музее.
- 2.4. Посетители, нарушающие настоящие Правила, могут быть предупреждены о нарушении сотрудниками Музея, а при отказе прекратить нарушение - удалены из Музея и привлечены к ответственности, предусмотренной законодательством РФ.
- 2.5. Музей вправе в одностороннем порядке дополнять и изменять настоящие Правила. Новые Правила, дополнения и изменения к ним вступают в силу с даты их утверждения приказом ФГБУК «Государственный музей истории космонавтики им. К.Э. Циолковского» и размещаются для всеобщего ознакомления на официальном сайте Музея <https://gmik.ru> и на информационных стендах, расположенных в вестибюлях Музея.
- 2.6. Посетителю рекомендуется ознакомиться с настоящими Правилами до посещения Музея.
- 2.7. Фактом посещения Музея Посетитель соглашается с настоящими Правилами в полном объеме, принимает их и обязуется их соблюдать.
- 2.8. Любые споры, возникающие из правоотношений, регулируемых настоящими Правилами, подлежат разрешению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
- 2.9. Режим работы Музея и объектов его инфраструктуры устанавливается Администрацией Музея и утверждается приказом по Учреждению. Информация о режиме размещается для всеобщего ознакомления на

официальном сайте Музея <https://gmik.ru> и на информационных стендах, расположенных в зданиях Музея.

- 2.10. В целях предупреждения и пресечения противоправных действий, контроля качества обслуживания Посетителей в Музее производится видеонаблюдение.
- 2.11. В Правила могут вноситься изменения и дополнения временного и постоянного характера, которые также являются неотъемлемой частью настоящих Правил.
- 2.12. В Музее запрещены: распространение билетов, туристско-экскурсионная, рекламная, торговая, образовательная и иная деятельность физических и юридических лиц, не согласованная с Музеем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и/или не основанная на договоре с Музеем.
- 2.13. Настоящие Правила действуют в зданиях, доступных для Посетителей, расположенных по следующим адресам:  
Музей истории космонавтики (ГМИК), г. Калуга, ул. Академика Королева, д.2 и зд. 2, корп.1  
Дом-музей К.Э. Циолковского, г. Калуга, ул. Циолковского, д.79  
Дом-музей А.Л. Чижевского, г. Калуга, ул. Московская, д.62  
Музей-квартира К.Э. Циолковского, Калужская область, г. Боровск, ул. К.Э. Циолковского, д.49  
Научно-мемориальный музей профессора Н.Е. Жуковского, г. Москва, ул. Радио, д.7

### 3 РЕЖИМ РАБОТЫ МУЗЕЯ

- 3.1. Музей открыт для посещения в дни и часы, установленные режимом работы Музея.
- 3.2. Информация о режиме работы Музея размещена на сайте Музея и на информационных носителях во входных зонах ГМИК, отделов и филиала.
- 3.3. В режим работы Музея, Выставок, мультимедийных комплексов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.
- 3.4. Режим работы организаторов экскурсий, касс, кафе, сувенирных киосков и других сервисных служб Музея может отличаться от режима работы Музея.
- 3.5. Время начала работы Музея означает открытие Музея для входа Посетителей и начало продажи билетов в кассах Музея. Время окончания работы Музея означает закрытие Музея для Посетителей.
- 3.6. Продолжительность осмотра Экспозиции и/или Выставки в рамках режима работы Музея не ограничена, если иное не указано в билете.
- 3.7. Вход Посетителей в Музей и продажа билетов прекращаются за 45 (Сорок пять) минут до закрытия Музея.

### 4 ВХОД В МУЗЕЙ

- 4.1. Вход в здание Музея осуществляется в порядке общей очереди.
- 4.2. Билет в Музей дает право однократного посещения зоны действия билета

- в день, указанный на билете.
- 4.3. При входе в ГМИК Посетителю необходимо пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предъявить сотруднику службы безопасности Музея личные вещи для осмотра. Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.
  - 4.4. Посетителям, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлоискателя, необходимо сообщить об этом сотруднику службы безопасности Музея до прохождения процедуры осмотра и предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского оборудования. После этого Посетитель может пройти осмотр без применения специальных средств.
  - 4.5. Осмотр Посетителей, передвигающихся на инвалидных колясках, осуществляется с помощью ручного металлоискателя и ручным (контактным) методом.
  - 4.6. Посетитель обязан предоставить по требованию сотрудника службы безопасности для осмотра коляску без ребенка. Музей оставляет за собой право ограничить проход с прогулочными колясками в отдельные экспозиции, выставки, что обусловлено площадью залов, их заполненностью, особенностями оборудования, особой ценностью экспонатов.
  - 4.7. Посетитель предъявляет билет сотруднику Музея на стойке контроля билетов (контролеру) (вход в отделы и филиал Музея, Планетарий, Обсерваторию, Интерактивную планету, Кинозал, Научно-приключенческий комплекс, Тренажер «Стыковка») либо сканирует билет самостоятельно у турникетов (вход на Экспозиции, Выставки в ГМИК), при этом билет после его отметки (сканирования) считается использованным и не подлежит повторному использованию.
  - 4.8. В случае экстренной необходимости покинуть Экспозицию, зону проведения Выставки или Мероприятия после прохождения через стойку контроля/турникеты Посетитель обязан обратиться к контролеру для согласования порядка повторного прохода в Экспозицию, на Выставку, Мероприятие.
  - 4.9. Право прохода в Экспозицию, на Выставку, Мероприятие по именным билетам, билетам, купленным по Пушкинской карте, имеют лица, указанные в билете/держатели Пушкинской карты, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
  - 4.10. Право прохода в Экспозицию, на Выставку, Мероприятие, на посещение которых установлены возрастные ограничения, имеют лица, достигшие соответствующего возраста при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

## 5 ПРЕДМЕТЫ, С КОТОРЫМИ ЗАПРЕЩЕН ПРОХОД В МУЗЕЙ. ГАРДЕРОБ И КАМЕРА ХРАНЕНИЯ

5.1. Посетителям запрещено проносить в Музей:

- огнестрельное оружие и боеприпасы;
- пневматические пистолеты и винтовки, СО2 баллоны;
- арбалеты, ружья для подводной охоты;
- электрошоковые устройства, имитаторы оружия;
- газовое и травматическое оружие и боеприпасы; газовые баллоны;
- оружие самообороны, нунчаки, дубинки, биты, кастеты;
- холодное, колющее оружие (ножи, топоры, пики, дротики, сюрикэн (метательные звездочки), любые бытовые предметы, обладающие колюще-режущими свойствами;
- взрывчатые вещества, взрывные устройства;
- легковоспламеняющиеся жидкости и вещества;
- наркотические и психотропные вещества;
- ядовитые, радиоактивные, химические окислители, отравляющие вещества.
- алкогольную продукцию.
- спортивный инвентарь (лыжные палки, штанга, клюшка, коньки, футбольный мяч, самокаты и т.д.);
- музыкальные инструменты, размеры которых превышают 40х40х20см;
- парфюмерно-косметическую продукцию в аэрозольной упаковке, аэрозольные краски в баллонах, эмали-грунты, маркеры перманентные.
- транспортные средства (велосипеды, самокаты, ролики и подобные средства передвижения);
- другие опасные предметы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на посетителей и работников музея, создающие угрозу их жизни и здоровью.

5.2. Запрещается вход в Музей в пачкающей одежде, а также с предметами, которые могут испачкать Посетителей и/или музейные предметы и элементы интерьера.

5.3. Запрещается вход в Музей с едой и напитками (за исключением питьевой воды в пластиковой таре).

5.4. В Музее запрещено находиться с любыми животными, за исключением собак-поводырей при наличии документа, подтверждающего их специальное обучение (паспорта на собаку-проводника) для Посетителей с нарушениями зрения.

5.5. Посетителям запрещено проносить на территорию Экспозиции, Выставки, Мероприятия:

- предметы и вещества, которые запрещено проносить в здания Музея (п. 5.1 настоящих Правил);
- предметы верхней одежды (в руках или надетые на Посетителе) в холодную, дождливую, снежную и ненастную погоду;
- любые крупногабаритные предметы, а также сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты и иные предметы, размеры которых

превышают 40×40×20 см, за исключением детских прогулочных колясок установленного типа и размера (п. 9.1 настоящих Правил), инвалидных колясок, тростей, костылей и других вспомогательных средств для маломобильных Посетителей. Сумки, рюкзаки, портфели, кейсы и пакеты, габариты которых не превышают 40х40х20 см и которые не имеют видимых загрязнений, разрешены к проносу только в руках, не допускается их ношение на территории Экспозиции, Выставки, Мероприятия на плече или за спиной;

- зонты;
- спортивный инвентарь;
- живые цветы и иные растения.

5.6. Посетители обязаны сдать в гардероб верхнюю одежду и поместить в камеры хранения сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие предметы, которые запрещено проносить на территорию Экспозиции, Выставки, Мероприятия, в том числе вещи, габариты которых превышают 40×40×20 см.

5.7. Не допускается передача в гардероб Музея:

- ценных вещей и документов, включая, цифровые устройства, иного оборудования;
- предметов и веществ, которые запрещено вносить в Музей (п. 5.1 Правил);
- животных.

За вещи, сданные в гардероб или камеру хранения вопреки установленному настоящими Правилами запрету, Музей ответственности не несет.

Музей не гарантирует наличие камеры хранения в каждом здании Музея.

5.8. Посетитель обязан обеспечить сохранность номерка от гардероба, ключа от камеры хранения и несет ответственность за их утрату в виде возмещения расходов на восстановление номерка/ключа в размере 1000 рублей.

5.9. При утере номерка от гардероба или ключа от камеры хранения, а также в случае утраты личных вещей из гардероба или камеры хранения Посетитель обязан немедленно обратиться к работнику гардероба или организатору экскурсий.

## 6 ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В МУЗЕЕ

6.1. В Музее запрещено:

- 6.1.1. нарушать общественный порядок и настоящие Правила;
- 6.1.2. находиться в музее детям до 12 лет без сопровождения взрослых;
- 6.1.3. находиться без обуви и одежды;
- 6.1.4. принимать пищу, за исключением точек общественного питания (кафе) и кормления детей в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

- 6.1.5. использовать аудиотехнику без наушников и/или с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах без согласования с администрацией Музея;
- 6.1.6. наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея;
- 6.1.7. наносить надписи и размещать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного и рекламного характера;
- 6.1.8. демонстрировать и наносить символику экстремистских и террористических организаций, изображения, направленные на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды;
- 6.1.9. курить, использовать электронные сигареты и вейпы, кальяны, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 6.1.10. передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, скейтбордах, гироскутерах и иных СИМ и спортивных средствах;
- 6.1.11. засорять и загрязнять помещения Музея;
- 6.1.12. допускать агрессивное и/или оскорбительное поведение по отношению к другим Посетителям и сотрудникам Музея;
- 6.1.13. заходить за установленные ограждения, а также в служебные и технические помещения Музея, закрытые для посещения;
- 6.1.14. проводить экскурсии для группы Посетителей любой численности, учебные занятия, осуществлять распространение билетов, торговую, рекламную, иную деятельность без заключения с Музеем договора и/или письменного согласования с Музеем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, независимо от того, осуществляется ли такая деятельность в целях получения дохода ее организатором или нет;
- 6.1.15. использовать розетки для зарядки мобильных устройств и электроприборов без согласования с сотрудниками Музея;
- 6.1.16. находиться в Музее после завершения его работы.
- 6.2. На территории Экспозиции, Выставки, Мероприятия не допускается:
  - 6.2.1. совершать действия, запрещенные в Музее (п. 6.1 Правил);
  - 6.2.2. находиться в верхней одежде (в том числе носить в руках);
  - 6.2.3. принимать пищу и напитки, за исключением воды в пластиковой таре;
  - 6.2.4. громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, иным

средствам голосовой и видеосвязи;

- 6.2.5. прослушивать аудиоэкскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах;
  - 6.2.6. заходить за ограничительные линии (при их наличии), прикасаться к музейным предметам, витринам и элементам интерьера, ставить на них вещи, использовать для отдыха элементы декора и не предназначенные для этого элементы интерьера (подиумы экспонатов, пьедесталы, подоконники, поручни лестниц и тому подобное);
  - 6.2.7. принимать участие в Мероприятиях и Экскурсиях, проводимых в залах Музея, при отсутствии у Посетителя соответствующего билета.
- 6.3. Посетители обязаны:
- 6.3.1. соблюдать настоящие Правила, законодательство РФ, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения;
  - 6.3.2. выполнять требования сотрудников Музея по соблюдению общественного порядка и настоящих Правил;
  - 6.3.3. приобретать билет на посещение Музея в кассах Музея или на Сайте Музея <https://tickets.gmik.ru/ru/#id=1>;
  - 6.3.4. предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билета и на посту контроля билетов документы, подтверждающие право приобретения льготных или бесплатных билетов, и документ, удостоверяющий личность (в случае отсутствия фотографии на подтверждающем документе и в случае покупки билетов по «Пушкинской карте»);
  - 6.3.5. предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билета и на посту контроля билетов документы, подтверждающие право прохода на Экспозицию, Выставку, Мероприятие, на посещение которых установлены возрастные ограничения;
  - 6.3.6. при нахождении в Музее предъявлять билет/экскурсионную путевку/абонемент/карту лояльности по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников службы безопасности;
  - 6.3.7. при использовании детской коляски самостоятельно обеспечивать ее перемещение по Музею;
  - 6.3.8. следить за безопасностью, поведением и соблюдением настоящих Правил своих несовершеннолетних детей;
  - 6.3.9. в случае причинения ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам) возместить такой ущерб в сумме, оцененной



экспертной комиссией;

6.3.10. в случае обнаружения в Музее бесхозных предметов сообщить об этом музейным зрителям или сотрудникам службы безопасности Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению;

6.3.11. при возникновении чрезвычайных ситуаций неукоснительно выполнять указания сотрудников службы безопасности Музея, Росгвардии и других дежурных служб Музея.

6.4. Посетители имеют право:

6.4.1. осуществлять осмотр Экспозиции и Выставок самостоятельно или в составе Экскурсионной группы;

6.4.2. пользоваться при осмотре Экспозиции и Выставок аудиогидом или персональными электронными устройствами с программами аудиоэкскурсий (при наличии) через наушники;

6.4.3. получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным коллекциям;

6.4.4. осуществлять зарисовки музейных предметов с разрешения Музея на основании официального запроса;

6.4.5. осуществлять фото- и видеосъемку с соблюдением ограничений, установленных настоящими Правилами;

6.4.6. при необходимости перемещаться по помещениям ГМИК в инвалидной коляске;

6.4.7. при посещении Музея детьми в возрасте до 3-х лет вправе использовать прогулочную детскую легкую коляску-трость, габариты которой не превышают 100\*50\*50 см, а вес – 10 кг. Коляска должна быть полностью просматриваемой и свободной от сумок, аксессуаров, дополнительного оборудования и элементов (включая крышу, корзину («дно») для вещей)

6.4.8. приобретать музейную продукцию в сувенирных киосках;

6.4.9. оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений, находящейся на стойке организаторов экскурсий, или в электронном виде через форму обратной связи на Сайте Музея <https://gmik.ru/ostavit-otzyiv/>;

6.4.10. направить жалобу на действия (бездействия) сотрудников Музея на имя директора с указанием фамилии, имени, отчества Посетителя, известных Посетителю данных о сотруднике Музея, нарушившем права Посетителя, обстоятельств нарушения прав Посетителя с указанием даты, времени и места (зала), контактов Посетителя для его информирования о результатах рассмотрения жалобы.

## 7 ЭКСКУРСИИ

- 7.1. Экскурсионное обслуживание – это деятельность экскурсовода Музея, сопровождающего группу Посетителей (одного Посетителя), при однократном осмотре группой (Посетителем) Экспозиции или Выставки в день и время, указанные в экскурсионной путевке/билете на экскурсию.
- 7.2. Музей проводит групповые экскурсии для организованных групп Посетителей, сборные экскурсии для групп из индивидуальных Посетителей и индивидуальные экскурсии для одного или нескольких Посетителей (до 10 человек).
- 7.3. Музей устанавливает численность участников Экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся в залах Музея.
- 7.4. При проведении экскурсий для организованных групп учащихся присутствие сопровождающих взрослых обязательно в течение всей экскурсии: 1 (одного) сопровождающего на 10 (десять) детей для школьной группы и 1 (одного) взрослого для группы студентов. Взрослые сопровождающие получают бесплатные входные билеты. Взрослые сопровождающие не являются слушателями экскурсии – получателями экскурсионной услуги Музея, а обеспечивают соблюдение учащимися настоящих Правил. Экскурсовод не несет ответственности за учащихся и их поведение во время Экскурсии.
- 7.5. Информация о видах и темах Экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты Экскурсий размещается на Сайте Музея <https://gmik.ru>.
- 7.6. Продолжительность Экскурсии зависит от маршрута.
- 7.7. В случае если группа или индивидуальный Посетитель не является на Экскурсию или опаздывает на Экскурсию на 30 (тридцать) минут и более, соответствующие индивидуальные Посетители или группа считаются отказавшимися от Экскурсии и/или билета в день проведения Экскурсии, в таком случае обслуживание участников Экскурсии и возврат денежных средств не производится. В случае опоздания участников Экскурсии менее, чем на 30 (тридцать) минут, Музей вправе сократить время проведения Экскурсии на время опоздания.

## 8 ФОТО И ВИДЕОСЪЕМКА

- 8.1. В Музее допускается фото- и видеосъемка, в том числе с использованием мобильных устройств, Посетителями в личных некоммерческих целях при условии следующих правил: фото- и видеосъемка общих планов без применения фотовспышек и дополнительного оборудования, в том числе штативов для селфи, без права публикации и тиражирования отснятого материала в коммерческих целях.
- 8.2. Фото- и видеосъемка в Музее с нарушением общественного порядка и общепринятых этических норм поведения не допускается.
- 8.3. Фото- и видеосъемка в Музее с применением специального/дополнительного оборудования, в том числе фотовспышек и штативов, без права публикации и тиражирования отснятого материала

в коммерческих целях оплачивается согласно прейскуранта.

- 8.4. Фото- и видеосъемка в Музее с применением квадрокоптеров, других летательных аппаратов запрещена.
- 8.5. Фото- и видеосъемка в Музее с обеспечением специальных условий подготовки помещений и экспонатов для съемки допускаются только при предварительном письменном согласовании такой съемки с Музеем.
- 8.6. Фото- и видеосъемка в Экспозиции, на Выставке, Мероприятии допускаются в той мере и при том условии, что Посетитель, который проводит съемку или участвует в ней, не создает неудобств для Посетителей, осуществляющих осмотр экспонатов и/или ознакомление с информационными материалами, размещенными в залах.
- 8.7. Представители средств массовой информации допускаются для проведения фото- и видеосъемки в Музее по предварительной аккредитации через пресс-службу Музея [pr@gmik.ru](mailto:pr@gmik.ru).
- 8.8. В соответствии со ст. 53 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ № 3612-1 от 09.10.1992), использование в коммерческих целях изображений экспонатов, внутренних интерьеров Музея, зданий и их уличных территорий, в том числе полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем.

## 9 ПОСЕЩЕНИЕ МУЗЕЯ С ДЕТЬМИ

- 9.1. При посещении Музея Посетители с детьми в возрасте до 3-х лет вправе использовать детскую легкую коляску-трость, габариты которой не превышают 100\*50\*50 см., а вес – 10 кг. Коляска должна быть полностью просматриваемой и свободной от сумок, аксессуаров, дополнительного оборудования, колеса очищены от грязи. Посетитель обязан предоставить по требованию сотрудника службы безопасности Музея для осмотра коляску без ребенка. Музей оставляет за собой право ограничить проход с прогулочными колясками в отдельные экспозиции, выставки, что обусловлено площадью залов, их заполненностью, особенностями оборудования, особой ценностью экспонатов. При необходимости коляску можно оставить в зоне службы безопасности в Историческом здании музея.
- 9.2. При использовании детской коляски посетитель самостоятельно обеспечивает ее перемещение по Музею;
- 9.3. На Посетителей с детьми распространяются ограничения по размеру проносимых в Экспозицию, на Выставку, Мероприятие сумок, рюкзаков и иных предметов (за исключением детских колясок) превышающих габариты 40\*40\*20 см, а также иные положения настоящих Правил, которыми прямо не предусмотрено иного.
- 9.4. Дети до 14 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.
- 9.5. Кормление детей, в том числе грудное вскармливание, при посещении

ГМИК рекомендуется осуществлять в специально оборудованной для этих целей комнате матери и ребенка.

- 9.6. Родители и сопровождающие лица обязаны ознакомить детей с настоящими Правилами, нести ответственность за соблюдение Правил детьми.
- 9.7. Родители должны иметь при себе необходимые средства транспортировки и/или переноски детей (если детям это необходимо по возрасту), не превышающие размеров, установленных Правилами.

## 10 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ

### 10.1. Музей обязан:

10.1.1. обеспечить кассовое обслуживание Посетителей во входной зоне Музея;

10.1.2. обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды Посетителей;

10.1.3. 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 Выставках, Мероприятиях;
- - информацию о временно закрытых залах;
- - перечень оказываемых Музеем услуг, а также информацию о том, в каком порядке Посетители могут оставить свои отзывы, замечания и предложения о работе Музея;

10.1.4. обеспечить наличие в Экспозиции, на Выставке этикетаж на русском языке;

10.1.5. обеспечить доступность нового корпуса ГМИК для маломобильных Посетителей и Посетителей с инвалидностью. Для организации посещения ГМИК Посетители могут обратиться к организатору экскурсии в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея, в том числе по электронной почте [museum@gmik.ru](mailto:museum@gmik.ru);

10.1.6. обеспечить наличие у сотрудников Музея, непосредственно взаимодействующих с Посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности или подразделения;

10.1.7. организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

### 10.2. Музей имеет право:

10.2.1. изменить график работы Музея, его отделов и филиала, на

постоянной или временной основе;

- 10.2.2. остановить на время вход Посетителей в Музей и в Экспозицию, на Выставку, Мероприятие в случае:
  - возникновения чрезвычайных ситуаций;
  - высокой заполняемости Экспозиции, Выставки, вестибюлей и других сервисных зон;
  - отсутствия свободных мест на Мероприятии;
- 10.2.3. использовать средства идентификации Посетителей, участвующих в Экскурсии;
- 10.2.4. при проведении Экскурсии просить Посетителей без средств идентификации участника Экскурсии покинуть экскурсионную группу;
- 10.2.5. отказать Посетителю в посещении (приостановить посещение) Экспозиции, Выставки, Мероприятия в случае:
  - возникновения чрезвычайной ситуации;
  - отсутствия у Посетителя билета, иного документа, дающего право посещения соответствующей Экспозиции, Выставки, Мероприятия;
  - предъявления Посетителем билета, подарочного сертификата, визуально отличающихся от выдаваемых (утвержденных) Музеем (в том числе с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой);
  - несоответствия Посетителя категории, указанной на билете, и/или непредъявления Посетителем по просьбе сотрудника Музея подтверждающего документа о принадлежности Посетителя к категории, указанной в билете;
  - предъявления Посетителем именного билета, выданного на другое имя;
  - непредъявления по просьбе сотрудника Музея Посетителем, имеющим именной билет, документа, удостоверяющего личность;
  - нарушения Посетителем настоящих Правил.
- 10.2.6. ограничить доступ к музейным предметам, находящимся в Музее, в том числе, путем закрытия экспозиционных залов, на основании:
  - неудовлетворительного состояния сохранности музейных экспонатов;
  - проведения реставрационных, ремонтных работ, монтажа выставочной экспозиции;
  - выдачи музейного предмета на выставку;
  - необходимости технического перерыва в отдельных залах в связи с показателями температуры и влажности воздуха, не соответствующими нормам, определенным правилами хранения музейных предметов;

- проведения в отдельных залах Выставок и Мероприятий по билетам на данную Выставку или Мероприятие, при отсутствии у Посетителя соответствующего билета;
- 10.2.7. закрыть для Посетителей помещения Музея при проведении в помещениях Музея государственных мероприятий и/или при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом от 27 мая 1996 № 57-ФЗ «О государственной охране»;
  - 10.2.8. на стойке контроля билетов требовать у Посетителей с льготными и бесплатными билетами документ, подтверждающий право на получение льготы или бесплатное посещение Музея соответственно;
  - 10.2.9. на стойке контроля билетов требовать у Посетителей, предъявляющих билет, купленный по Пушкинской карте, документ, удостоверяющий личность;
  - 10.2.10. требовать прекращения проведения в Музее экскурсии, учебного занятия, а также иного мероприятия, несогласованного с Музеем или проводимого с нарушением установленных требований.