

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель генерального директора
по финансовым вопросам – главный бухгалтер

Г.Кас

Т.В. Калинина

«28» июня

2020 г.

УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

С.А. Архангелов



«28» июня

2020 г.

Правила посещения

Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный музей Л.Н. Толстого»

Настоящие правила направлены на обеспечение порядка и безопасности при посещении федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный музей Л.Н. Толстого» (далее – Музей, музейный комплекс, ГМТ), улучшение обслуживания посетителей и обязательны к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории музейного комплекса «Государственный музей Л.Н. Толстого».

1. Общие сведения о музее

ГМТ (в Москве) - один из старейших литературных музеев России. Он был основан в 1911 году по инициативе Толстовского общества на основе экспонатов толстовской выставки, открытой 6 октября 1911 года (ст. стиль) в Историческом музее. В то время в его создании приняли участие выдающиеся деятели русской культуры – В.Я. Брюсов, А.А. Бахрушин, И.А. Бунин, В.В. Вересаев, А.М. Горький, И.Е. Репин, Л.О. Пастернак, К. С. Станиславский, В.И. Немирович-Данченко, А.А. Яблочкина, жена и дети Толстого, его единомышленники. Люди, стоявшие у истоков ГМТ, мечтали о создании «Дома-музея писателя» - Всероссийского научно-просветительского центра. Он должен был, по их мнению, «служить прекрасным и не банальным памятником ... великому современному, удовлетворять целям свободного воспитания в том духе, которым дорожил Лев Николаевич, еще в 70-х годах прошлого столетия проектировавший «университет в лаптях», представить во всей полноте ... личность Льва Николаевича, ее развитие во времени и пространстве и дать возможность общедоступного изучения как его личности, так и современной ему эпохи» и, наконец, удовлетворять «моральное чувство долга перед последующими поколениями». Это слова из доклада одного из верных последователей Толстого - П.И. Бирюкова. Они прозвучали на первом общем собрании Общества Толстовского музея, которое прошло 24 апреля 1911 года.

Официальное открытие Музея состоялось 28 декабря 1911 года (ст.ст.) на Поварской улице в Москве. До 1920 года музей действовал на общественных началах и содержался на средства Толстовского общества и почитателей Толстого.

Декретом Совета Народных Комиссаров от 6.04.1920 г. «О национализации “Дома Льва Толстого” в Москве» существовавший до тех пор на общественных началах музей (“Дом Льва Толстого” №21 по Хамовническому пер. в Москве, с прилегающим участком земли, постройками и всем инвентарём) был объявлен государственной собственностью РСФСР и передан в ведение Наркомпроса РСФСР. В период 1939 – 1953 гг. Музей находился в ведении АН СССР (в этот период в музей поступили толстовские фонды из других хранилищ страны – в соответствии с Постановлением СРК Союза ССР №1288 от 27.08.1939 г. «О Государственном музее Л.Н.Толстого»), в 1953 - 1956 гг. – Министерства культуры СССР, с 1956 – Министерства культуры РСФСР (ныне – РФ).

Сегодня ГМТ – уникальное хранилище рукописного наследия Л.Н. Толстого и материалов, связанных с жизнью и творчеством писателя. Здесь хранится свыше 400 000 предметов; связанных с Толстым и Толстыми. Здесь работает всемирно известный научный центр по изучению творческого наследия Л.Н. Толстого. Наконец, ГМТ - крупнейшее научно-просветительское учреждение.

Указом Президента Российской Федерации от 2 апреля 1997 г. № 275 «Об особо ценных объектах национального наследия России» Государственный музей Л.Н. Толстого был включен в список особо ценных объектов 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.

Настоящие Правила направлены на обеспечение сохранности Музея как объекта культурного наследия, а также на обеспечение условий для публичного предоставления посетителям Музея доступа к музеинным предметам и музеинным коллекциям, и являются обязательными к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Музея¹.

Режимы работы ГМТ на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) устанавливаются приказами генерального директора Музея. Предельные цены (тарифы) на оплату услуг Музея физическими или юридическими лицами устанавливаются приказами генерального директора Музея в соответствии с указаниями государственных органов.

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

Территорией Музея, доступной для посетителей, являются следующие отдельные объекты (площадки) музейного комплекса:

1. здание Литературного музея (литературная экспозиция): г. Москва, ул. Пречистенка, д.11/8;
2. отдел «Усадьба Л.Н.Толстого «Хамовники» (обособленный объект): г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 21;
3. отдел «Толстовский центр на Пятницкой-12» (обособленный объект): г. Москва, ул. Пятницкая, д. 12;
4. филиал «Мемориальный музей памяти Л.Н. Толстого»: Липецкая обл., п. Лев Толстой; ул. Привокзальная, д.12;
5. филиал «Культурный центр им. Л.Н. Толстого»: Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Ленина, д.7.

На каждый из объектов настоящие Правила распространяются с учетом специальных положений, действующих только на территории конкретного объекта (режима работы, порядка обслуживания посетителей) и/или уточняющих отдельные положения настоящих Правил.

Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности музеиного комплекса и культуры обслуживания посетителей Музея определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами ГМТ (приказами и распоряжениями).

Использование в коммерческих целях изображений музейных предметов и коллекций из экспозиций (выставок) любых объектов Музея, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем.

2. Режим работы

Посещение экспозиционных залов, выставок, культурно-массовых мероприятий проводится в дни и часы, установленные администрацией Музея.

¹ В соответствии с Указом Президента РФ 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.

Вход посетителей на выставки и экспозиции на объектах Музея (и, соответственно, продажа входных билетов) прекращается за 30 минут до закрытия Музея. В день проведения культурно-массовых мероприятий график работы отдельных объектов Музея (музейных касс) определяется соответствующим локальным нормативным актом руководства Музея (приказом или распоряжением) и может уточняться дежурным администратором мероприятия в зависимости от различных обстоятельств.

Выходными днями зданий Музея считаются дни, в которые не осуществляется доступ посетителей в экспозиционные пространства, не работают кассы, гардероб и другие службы Музея.

Информация о начале работы Музея и прекращения входа посетителей, о режиме работы Музея, о ценах на билеты и мероприятия в соответствии с п. 8.3 настоящих Правил размещена:

- на официальном сайте Музея (<http://tolstoymuseum.ru/>);
- на информационных справочных носителях во входных зонах каждого из объектов Музея.

3. Вход в Музей

Музей осуществляет прием одиночных посетителей и экскурсионных групп.

Вход в Музей осуществляется по определенным видам входных документов: билетам и экскурсионным путевкам. Эти входные документы могут быть приобретены посетителями в кассах Музея непосредственно в день посещения, а также заранее (как в кассах Музея, так и через официальный сайт Музея с помощью отдельного сервиса).

Входной документ в ГМТ является (в соответствии с российским законодательством) договором возмездного оказания услуг (договором оферты) в сфере культуры и представляет собой электронный билет (при заказе билетов через музейный сайт) или изготовленный типографским способом бланк строгой отчетности (при покупке входных документов в музейных кассах).

Приобретая водной документ в Музей (экскурсионную путевку, билет на посещение выставки / экспозиции, билет на мероприятие, проводимое ГМТ), посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (ГМТ), а также принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил посещения Музея, изложенных в настоящем документе (далее по тексту – Правила) и *Положения о продаже и возврате входных документов ГМТ* (далее – Положение)².

Музей осуществляет расчеты с посетителями (покупателями входных документов) с применением контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности (БСО) и кассовых чеков.

В соответствии с законодательством РФ посетители имеют право *на посещение экспозиций и выставок Музея (без экскурсионного обслуживания)* по:

- билету за полную стоимость;
- льготному билету.
- бесплатному билету.

Цены на входные билеты и цены на услуги (как по билетам, так и по путевкам) устанавливаются (а также актуализируются по мере необходимости) приказами генерального директора Музея (на основании статьи 52 Основ законодательства РФ о культуре; утверждены ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) в виде Прейскурантов цен (на комплекс услуг конкретного объекта) либо отдельным приказом на конкретную услугу (мероприятие).

Для льготных категорий посетителей, предусмотренных локальными нормативными актами Музея (приказами и распоряжениями), вход на экспозиции (выставки) Музея осуществляется на основании льготного (бесплатного) билета на право льготного (бесплатного)

² Оформлено отдельным документом.

посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготное (бесплатное) обслуживание (паспорт, удостоверение, студенческий билет и иные документы). Перечень действующих льготных категорий посетителей устанавливается приказом генерального директора Музея на основании решений учредителя (Министерства культуры Российской Федерации) и возможностей Музея (материально-технических, организационных и финансовых - в соответствии с положениями статьи 83 Бюджетного кодекса РФ) и обновляется ежегодно (уточняется - по мере необходимости). Данное право предоставляется однократно в день посещения на основании документа, подтверждающего льготу (перечень документов для льготных категорий, которые предъявляются при покупке входного документа, приведен в Приложении №1).

Посетители, имеющие право на льготы или бесплатный вход, оплачивают работу экскурсовода и иные дополнительные услуги.

Перечень льготных категорий посетителей (сводный список для всех музеиных объектов) представлен в Приложении №1 к настоящему документу. Сведения об основных документах, подтверждающих права граждан на льготное посещение музея, приведены в Приложении №2 к настоящему документу. Информация о льготных категориях посетителей (для каждого из музеиных объектов) размещена в информационном блоке касс Музея (помещениях организаторов экскурсий), а также на сайте Музея (http://tolstoymuseum.ru/visitors/services_cost/).

Обратите внимание, что московские объекты ГМТ не входят в «Перечень музеев и выставочных залов, работающих в режиме бесплатного посещения для всех категорий граждан в третье воскресенье каждого месяца, начиная с января 2017 г.», определенный приказом Департамента культуры города Москвы (<http://kultura.mos.ru/legislation/reduced-admission-of-cultural-institutions/>).

Продажа услуг с ограниченным количеством билетов, а также услуг в составе наборной группы, производится в день посещения только при наличии свободных мест и в порядке общей очереди. Наличие ранее приобретенных билетов на эту же услугу не дает права на приобретение дополнительных билетов вне очереди или сверх установленного количества.

Информация о предлагаемых Музеем услугах (включая условия действия и виды входных документов, действующие цены и категории посетителей) размещается:

- на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru/for-visitors/cost-of-services/>);
- на информационных справочных носителях во входных зонах (помещений касс или администраторов экскурсий) каждого из объектов Музея.

Вход в залы Музея возможен только в бахилах, которые предоставляются посетителям бесплатно и размещены в специальных контейнерах в зоне гардероба.

В целях безопасности посетителей в Музее ведется круглосуточное видеонаблюдение отдельных объектов территории.

Музей полностью соответствует требованиям пожарной безопасности. С планами эвакуации при пожаре посетитель может ознакомиться на каждом из этажей зданий.

Персонал, работающий на территории Музея, представляет интересы администрации (руководства) Музея. Посетители должны выполнять все требования и следовать рекомендациям персонала Музея, а также обращаться за помощью к персоналу Музея в случае возникновения спорных и чрезвычайных ситуаций. В случае обнаружения безнадзорных вещей и предметов, посетитель должен немедленно сообщить об этом сотрудникам Музея и не предпринимать самостоятельных действий по перемещению этих вещей и предметов.

Во избежание несчастных случаев при посещении музея необходимо быть внимательными и:

- при пользовании лестницами учитывать свои физические возможности при подъеме и спуске, держаться за поручень и не перевешиваться через него;
- держать малолетних детей за руку или на руках и следить за их поведением на лестнице;
- при осмотре экспозиции с детьми на плечах необходимо учитывать высоту дверных и иных проемов.

Посетитель несет персональную ответственность за состояние своего здоровья при посещении Музея. Музей не несет ответственности за вред, причиненный здоровью или имуществу посетителей противоправными действиями третьих лиц.

При нахождении на территории Музея посетители могут участвовать в возможной фото- и видеосъемке, теле- или радиотрансляции мероприятия в качестве посетителя Музея, и, приобретая входной документ, подтверждают свое согласие на использование данных материалов для внутренних нужд Музея, частного просмотра, видео-, теле- и радиотрансляции, публикации в прессе, размещения в Интернете и других материалах рекламно-информационного характера.

4. Порядок обслуживания посетителей

4.1. Приобретение входных документов и получение услуги

4.1.1. Обслуживание одиночных посетителей

Обслуживание одиночных посетителей включает доступ на территорию объектов Музея (в одну или несколько контрольных зон экспозиционного пространства или иную зону проведения мероприятий) без сопровождения экскурсовода. Посетители, имеющие право на льготы или бесплатный вход, работу экскурсовода и иные дополнительные услуги оплачивают в обязательном порядке.

Посетители приобретают входной билет в соответствующую контрольную зону и предъявляют его на контроле (либо билет на бумажном бланке, либо электронный билет). Входной билет дает право однократного посещения указанных в нем зон в день приобретения билета или в даты, указанные на билете, за исключением выходных дней Музея (дни, в которые не осуществляется доступ посетителей в экспозиционные пространства здания, не работают кассы, гардероб и другие службы).

Билет приобретается в кассе Музея либо через музейный сайт. Посетителю (покупателю входного билета) выдается билет на одно лицо (независимо от возраста). По желанию посетителя кассир имеет право оформить входной билет на одном бланке на группу (несколько) лиц (включая различные категории посещения) в соответствии с действующими Прейскурантами цен. Посетитель вправе отказаться от приобретения напечатанного на бланке входного документа до момента оплаты в кассе Музея.

Льготный билет на посещение Музея предоставляется посетителю при предъявлении им кассиру соответствующего документа, подтверждающего принадлежность к определенной категории (за исключением беременных женщин, женщин с грудными детьми и семей с детьми до 3-х лет, лиц моложе 16 (в отдельных случаях – 18) лет).

После приобретения билета посетитель предъявляет билет контролеру (смотрителю-контролеру) при входе в зону действия билета, при этом билет гасится контролером (путем отрывания от бланка контрольного корешка или сканирования электронного билета) и не предполагает повторного использования. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения через зону контроля, посетитель обязан обратиться к контролеру (смотрителю-контролеру, дежурному администратору на мероприятии) на зоне контроля для согласования порядка повторного прохода в зону предоставления услуг. При осуществлении входа в экспозиционное пространство лиц, имеющих льготный билет, контролер (смотритель-контролер) вправе требовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

4.1.2. Экскурсионное обслуживание

Экскурсионное обслуживание (включая детские праздники и интерактивные занятия в рамках образовательных программ, далее – занятия) включает оплаченный доступ на территорию Музея на основании экскурсионной путевки в сопровождении экскурсовода (организатора праздника / руководителя занятия). Экскурсионные путевки сами по себе не

дают права посещения экспозиционно-выставочных пространств Музея (не предусмотренных сценарием услуги, временем и маршрутом) и требуют от участников экскурсии дополнительного приобретения входных билетов в зону ее проведения по цене в соответствии с категорией посетителя (если иное не предусмотрено условиями приобретенной услуги).

Экскурсионное обслуживание (включая детские праздники и занятия) проводится для групп на основе предварительной заявки, фиксирующей дату и время экскурсии (детского праздника и занятия). Порядок заказа и оформления экскурсий, а также стоимость экскурсионного обслуживания устанавливаются отдельными приказами генерального директора Музея.

Экскурсионные путевки приобретаются заранее представителями групп (которые заказывают конкретную услугу) в кассе Музея. В день получения услуги уполномоченный представитель группы предъявляет экскурсионную путевку организатору экскурсий (кассиру - в случае отсутствия организатора экскурсий), при этом путевка гасится организатором экскурсий (путем проставки соответствующей отметки на бланке путевки) и не предполагает повторного использования. В случае превышения в группе оплаченного количества человек на каждого сверхнормативного посетителя приобретается в кассе входной билет (дополнительный билет к экскурсионной путевке) на условиях, предусмотренных для конкретной услуги (либо Прейскурантом на комплекс услуг конкретного объекта, либо отдельным приказом на конкретную услугу / мероприятие). Уполномоченный представитель группы предъявляет компостируемую путевку (и, при наличии, дополнительные билеты к экскурсионной путевке) контролеру (смотрителю-контролеру) при входе в зону действия входных документов.

При осуществлении экскурсионного обслуживания экскурсовод (организатор праздника / руководитель занятия) обязан предоставить услугу на высоком профессиональном уровне, в соответствии с указанным в экскурсионной путевке временем и маршрутом (соответствующими заказу).

4.1.3. Прочие виды обслуживания

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 (<http://tolstoymuseum.ru/>). Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.

Осуществление фото- и видеосъемки, не попадающей под действие п. 6.3 настоящих Правил и/или попадающих под действие п. 7.19 - 7.21 настоящих Правил, возможны только на основе договора с Музеем.

Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации (СМИ) осуществляется по предварительной аккредитации через ответственных сотрудников Музея, осуществляющего взаимодействие со СМИ.

4.2. Возврат входных документов

Приобретенный (полученный в кассе Музея или через музейный сайт) неиспользованный входной документ (не погашенный проходом ни в одну зону) может быть возвращен в кассу Музея (с учетом времени работы кассы) не позднее даты посещения (последнего дня интервала посещения), указанных в документе, за исключением выходных дней (дней, в которые не осуществляется доступ посетителей в экспозиционные пространства здания, не работают кассы, гардероб и другие службы). Порядок возврата описан в *Положении о продаже (получении) и возврате входных документов*, размещенном на официальном сайте Музея (на странице «О музее» в меню «Документы», раздел «Работа с посетителями»).

Порядок оформления и возврата входных документов (билетов), оплаченных через электронный заказ на официальном сайте Музея, устанавливается *Правилами* и *Пользовательским соглашением по электронным заказам услуг в ГМТ* (оформлен отдельным документом, доступ к которому возможен при выборе меню «Купить билеты» на странице

«Посетителям» и/или при выборе меню «Документы» – «Работа с посетителями» на странице «О музее» по адресу <https://tolstoymuseum.ru/about/work-with-visitors/>).

5. Посетители музея обязаны:

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

5.2. Выполнять требования сотрудников Музея по поддержанию общественного порядка.

5.3. При индивидуальном посещении Музея приобрести входной билет/входные билеты 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 или заранее через официальный сайт Музея (при наличии такой возможности), согласно правилам, утвержденным в Музее и размещенным на официальном сайте Музея.

5.4. При экскурсионном посещении Музея приобрести в кассе Музея экскурсионную путевку, сформированную предварительно по заявке в экскурсионном подразделении Музея или на сайте Музея посредством электронного заказа (в случае функционирования такого сервиса), а также входной билет (на каждого посетителя сверх количества, предусмотренного условиями путевки).

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

5.6. Сдать в гардероб верхнюю одежду (в сезонный период).

Музей не несет ответственности за утрату посетителем денег (иных валютных ценностей), ценных бумаг и других драгоценных вещей, сданных в гардероб вместе с верхней одеждой или оставленных без присмотра на территории Музея.

5.7. Поместить (самостоятельно либо по требованию уполномоченного сотрудника Музея при исполнении им служебных обязанностей) в ячейку камеры хранения³ ручную кладь, размеры которой превышают установленные размеры (сумки, рюкзаки, кейсы, зонтики и прочее). Проход с ручной кладью, размеры которой превышают установленные пределы, но которая не может быть сдана в ячейку камеры хранения, в залы Музея запрещен.

5.8. Обратиться к работнику гардероба или дежурному сотруднику Музея (администратору мероприятия) при утере жетона или ключа от ячейки камеры хранения, а также утрате личных вещей из гардероба или ячейки камеры хранения.

5.9. Предъявить на линии зоны контроля по обоснованному требованию контролера (смотрителя-контролера) или службы безопасности Музея (при исполнении ими своих обязанностей) для досмотра предметы ручной клади (сумки, портфели, рюкзаки, чемоданы, кейсы и др.). Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

Осмотр посетителей с ограниченными физическими возможностями, передвигающихся на инвалидных колясках⁴, осуществляется с помощью ручного металлоискателя и ручным (контактным) методом. Если посетитель с ограниченными физическими возможностями на инвалидной коляске использует кардиостимулятор или иное медицинское оборудование, чувствительное к воздействию ручного металлоискателя, то осмотр осуществляется ручным (контактным) методом.

³ Для объектов, где камера хранения имеется

⁴ Для объектов, где имеются возможности по принятию посетителей с ограниченными физическими возможностями на инвалидной коляске.

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 удалению таких предметов.

5.11. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям) возместить такой ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией. 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, подразделений охраны и других дежурных служб Музея.

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

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

5.15. 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. Получать экскурсионное обслуживание (в соответствии с утвержденным в Музее перечнем экскурсий / занятий), знакомиться с постоянными и временными экспозициями (выставками) Музея, посещать культурно-просветительские мероприятия (концерты, спектакли, творческие вечера и встречи, мастер-классы и т.п.), оплачивая предоставление таких услуг через кассу Музея или через форму электронного заказа на официальном сайте Музея.

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

6.3. Производить любительскую фото-, кино- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (п. 7.19 - 7.22).

6.4. Осуществлять копирование экспонатов на листах формата А4 или меньше, карандашом, без мольберта. Иные условия копирования осуществляются с разрешения Главного хранителя Музея, на основании официального запроса.

6.5. Пользоваться на экспозициях (выставках) устройствами типа «аудиогид» или персональными электронными устройствами с программами аудиоэкскурсий⁵.

6.6. При необходимости перемещаться по территории помещений Музея в инвалидной коляске (предварительно очистив колеса от загрязнений) как индивидуально, так и с сопровождающим⁶.

6.7. При посещении Музея с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет использовать прогулочную детскую коляску (при необходимости перемещения с ней по залам Музея – с разрешения администрации Музея - требуется предварительно очистить колеса от загрязнений).

6.8. Принимать пищу и напитки на территории Музея на площадях, специально предназначенных для этих целей. Употреблять бутилированную воду вне экспозиционных и иных залов Музея (концертных, лекционных и т.п.) на специально предназначеннной для этого территории Музея.

⁵ Для объектов, где такая услуга предоставляется в соответствии с Прейскруантами.

⁶ Данное положение распространяется для зданий (помещений) тех объектов, где имеются возможности по принятию посетителей с ограниченными физическими возможностями на инвалидной коляске.

6.9. Приобретать музейную продукцию на территории Музея, специально предназначенной для этих целей.

6.10. Посещать фоновые подразделения Музея на основании личного запроса или официального запроса от учреждения только с разрешения руководства Музея (генерального директора или заместителя генерального директора по хранению – Главного хранителя).

6.11. На обжалование действий (бездействия) должностных лиц музея генеральному 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.

7. Посетителям Музея (а также иным лицам, находящимся в Музее) на территории Музея запрещается:

7.1. Нарушать общественный порядок.

7.2. Пользоваться любым открытый огнем и пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.), курить на территории Музея (в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»), использовать электронные сигареты в помещениях Музея.

7.3. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в т.ч. распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства.

7.4. Ставить детей на леера ограждений, оставлять детей без присмотра, бегать и прыгать (если это не предусмотрено сценарием услуги), проходить с люльками-переносками и иными приспособлениями, исключающими нахождение ребенка на руках родителей.

7.5. Передвигаться в помещениях в роликовых кроссовках, на велосипедах, самокатах, роликовых досках и коньках и иных подобных транспортных и спортивных средствах.

7.6. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея. Входить в помещения 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 экскурсиях и мероприятиях (проводимых в помещениях Музея). Проходить и находиться на территории Музея без обуви и одежды.

7.7. Проносить оружие (огнестрельное, газовое, травматическое и холодное), колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, пиротехнические устройства, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые и едкие вещества, газовые и аэрозольные баллончики с лаками, красками.

7.8. Проносить крупногабаритные предметы ручной клади (габариты которой превышают 20×30×40 см, но могут уточняться на конкретном объекте), сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, зонты, предметы спортивного инвентаря, музыкальные инструменты, художественные произведения и любые изобразительные материалы (живопись, скульптуру, графику и т.д.), живые цветы (без согласования с ответственными сотрудниками Музея).

7.9. Проносить в экспозиционные и иные залы любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки.

7.10. Принимать любую пищу и напитки на всей территории Музея, за исключением территорий, специально предназначенных для этих целей.

7.11. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты, распространять любую печатную продукцию и иные рекламно-информационные материалы, вести агитационную работу, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.

7.12. Вести на территории Музея без письменного согласования с администрацией Музея коммерческую, рекламную и иную деятельность, связанную с получением дохода (осуществлять торговлю, распространять билеты, проводить экскурсии и т.п.).

7.13. Прослушивать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах (если подобное не предусмотрено сценарием услуги).

7.14. Громко разговаривать (в т.ч. и по мобильному телефону) в залах Музея, во время проведения экскурсий и мероприятий.

7.15. Находиться на территории Музея с любыми животными и птицами вне зависимости от их размеров.

7.16. Прикасаться руками (любыми предметами) и прислоняться к музейным (экспозиционным и выставочным) экспонатам, витринам и элементам интерьера, использовать для отдыха элементы декора (базы колонн, пьедесталы и т.п.) и предметы мебели из музейных коллекций, портить и срывать этикетки, информационные стенды и указатели, оставлять записи на стенах. Наносить иной ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.

7.17. Заходить за установленные заграждения, самовольно проникать в служебные и технические помещения, а также на территории Музея, закрытые для посещения (если подобное не предусмотрено сценарием услуги).

7.18. Отвлекать сотрудников Музея от исполнения ими своих должностных обязанностей.

7.19. Осуществлять любительскую фото- и видеосъемку (для личного пользования, без использования штатива, дополнительного освещения и прочего профессионального оборудования, не более 20-ти сантиметров в любом из размеров), не имея приобретенного в кассе Музея билета на право проведения любительской фото- и видеосъемки (в том числе на право проведения костюмированной и свадебной съемок).

7.20. Осуществлять любительскую фото- и видеосъемку в местах проведения временных выставок (в экспозиционных залах), с применением вспышки и/или с использованием монопода (без предварительного согласования с администрацией Музея), а также в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами, при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки.

7.21. Осуществлять профессиональную видео- и фотосъемку (со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветовых шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и экспонатов для съемки), делать профессиональные зарисовки в экспозиционных залах, выполнять копирование музейных предметов без согласования с администрацией Музея (в случае нарушения условий п.6.4).

7.22. Для отдельных объектов Музея могут быть определены дополнительные требования к проведению кино-, фото- и видеосъемок, учитывающие специфику объекта. Эти требования могут быть оформлены в виде отдельного документа и размещены:

- на официальном сайте Музея (<http://tolstoymuseum.ru/>);
- на информационных справочных носителях во входных зонах (помещений касс) соответствующего объекта Музея.

7.23. Использовать в коммерческих целях изображения музейных предметов и коллекций из экспозиций (выставок) любых объектов Музея, полученных во время фото-, кино-, видеосъемки, без заключения договора с Музеем.

7.24. Находиться в Музее после завершения его работы.

8. Обязанности Музея.

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 (в кассах Музея) стендов с информацией о порядке и условиях доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

Стенды должны располагаться на видном доступном месте в любом из форматов – настенные стелы, напольные или настольные стойки – и содержать следующие сведения:

- информацию о режиме работы Музея (конкретного объекта);
- информацию о временных выставках;
- информацию о временно закрытых залах;
- перечень оказываемых Музеем услуг (на конкретном объекте);
- 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 музеиного 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.

8.5. Обеспечить экскурсионное (лекционное) обслуживание посетителей. При осуществлении экскурсионного (лекционного) обслуживания экскурсовод (лектор) обязан провести экскурсию (лекцию) на высоком профессиональном уровне в соответствии с оформленной заявкой.

8.6. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей (в сезонное время года), а также наличие ячеек для хранения крупногабаритных вещей, ручной клади, фото- и видеотехники (на объектах, где имеются возможности для размещения камеры хранения).

8.7. Обеспечить подходы к зданиям Музея, очистив их от снега и льда (в сезонный период).

8.8. Обеспечить вежливое обращение персонала (в том числе, технического) с посетителями Музея и неприменение к ним мер принуждения, за исключением случаев, указанных в пункте 9.1 настоящих Правил.

8.9. 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 (выставок) и мероприятий (лекций, концертов и т.п.) при:

- возникновении чрезвычайной ситуации;
- отсутствии входного документа, дающего право на посещение Музея в день обращения;
- несоответствии посетителя категории, указанной на билете;

- нарушении настоящих Правил.

9.2. Ограничить доступ к музейным предметам и музейным коллекциям, находящимся на территории Музея, по следующим основаниям:

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

9.3. Приостановить на время (отменить) допуск посетителей при:

- высокой заполняемости экспозиции;
- отсутствии свободных мест на мероприятии;
- отсутствии свободных мест в гардеробе (в осенний, зимний и весенний период).

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

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

**Перечень льготных категорий посетителей (сводный список)
для приобретения входных билетов в помещениях продаж входных документов (билетных
кассах, кабинетах организаторов экскурсий) ГМТ (включая обмен электронных билетов
по электронному заказу)**

1. Герои СССР, Герои РФ, полные кавалеры Ордена Славы.
2. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны (лица, приравненные по льготам и гарантиям к участникам Великой Отечественной войны).
3. Военнослужащие срочной службы.
4. Лица, не достигшие 16-летнего возраста.
5. Инвалиды 1 и 2 групп (лица с ограниченными возможностями передвижения имеют право на одного сопровождающего).
6. Учащиеся высших, средних и средне-специальных учебных заведений старше 16-ти лет.
7. Пенсионеры.
8. Сотрудники музеев Российской Федерации.
9. Члены ИКОМ.
10. Дети-сироты.
11. Дети-инвалиды.
12. Дети из многодетных семей.
13. Члены Российского военно-исторического общества.
14. Члены Российского исторического общества.
15. Лица, не достигшие 18-летнего возраста.
16. Беременные женщины.
17. Лица, обучающихся по основным профессиональным (филология) программам (начального, среднего, и высшего образования), в том числе иностранные граждане — студенты вузов РФ.

**Перечень (список) документов, пригодных для удостоверения личности получателя
входных билетов**

При оформлении (приобретении) бесплатного или льготного входного документа посетителем сотруднику музея (кассиру, организатору экскурсий, смотрителю, администратору мероприятия, сотруднику службы безопасности и пр.) по его законному требованию⁷ предъявляются следующие документы:

- паспорт гражданина Российской Федерации или гражданина стран СНГ;
- общегражданский заграничный паспорт гражданина РФ;
- паспорт гражданина СССР;
- паспорт иностранного гражданина;
- свидетельство о рождении;
- пенсионное удостоверение (включая специальные служебные пенсионные удостоверения: МВД, ФСБ, Министерства обороны), единая пластиковая карта пенсионера (с фотографией и паспортными данными) либо справка установленного образца (которая выдается пенсионерам с 2017 года взамен пенсионного удостоверения в связи со вступлением в силу с 01.01.2017 г. закона от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях») вместе с иным документом, удостоверяющим личность (в котором имеется фотография владельца);
- удостоверение инвалида I или II группы или справка ВТЭК;
- удостоверение инвалида Великой Отечественной войны или инвалида боевых действий (инвалиды войны - ст. 4 Федерального закона от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ "О ветеранах" (далее - ФЗ "О ветеранах"));
- удостоверение ветерана боевых действий (ст. 3 ФЗ "О ветеранах");
- удостоверение ветерана Великой Отечественной войны (ст. 2 ФЗ "О ветеранах");
- удостоверение Героя Советского Союза или Полного Кавалера ордена Славы;
- военный билет военнослужащего срочной службы;
- вид на жительство в РФ иностранного гражданина или лица без гражданства;
- справка об освобождении из мест лишения свободы;
- удостоверение личности лица без гражданства;
- временное удостоверение личности, выдаваемое органами внутренних дел;
- справка об утере паспорта;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ;

⁷ Помимо мест продажи входных документов, проверить документ, подтверждающий право на бесплатное или льготное посещение, имеют право и иные уполномоченные сотрудники ГМТ при исполнении ими служебных обязанностей. В связи с льготной стоимостью входных билетов, установленной в целях социальной защиты для налоговых резидентов Российской Федерации и граждан СНГ, контролёр вправе проверить документ, подтверждающий право на приобретение билетов данной категории. В случаях выявленного на контроле несоответствия категории входного билета или отсутствия документа, подтверждающего право на его приобретение, посетитель обязан приобрести входной билет соответствующей ему категории.

- разрешение на временное проживание в РФ;
- студенческий билет Российской Федерации (при наличии фотографии)⁸;
- зачетная книжка ВУЗа (СУЗа, ССУЗа) Российской Федерации (при наличии фотографии);
- удостоверение многодетных родителей;
- удостоверение сотрудника музея РФ;
- удостоверение члена ICOM или UNESCO;
- свидетельство о рождении или любой документ, подтверждающий возраст (при наличии фотографии)⁹.

Документ, подтверждающий право на льготное или бесплатное посещение должен быть действителен на дату посещения.

В случаях неочевидного определения возраста лиц, не достигших 16(18)-летнего возраста по внешнему виду, бесплатный билет выдаётся посетителю на основании любого документа, в котором отражена дата его рождения.

⁸ Оформленный в соответствии с требованиями приказов Минобрнауки России от 22 марта 2013 года N 203 «Об утверждении образцов студенческого билета для студентов и зачетной книжки для студентов (курсантов), осваивающих программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры» (зарегистрирован Министром России 22 мая 2013 года, регистрационный N 28458), от 5 апреля 2013 года N 240 «Об утверждении образцов студенческого билета для студентов и зачетной книжки для студентов (курсантов), осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министром России 22 мая 2013 года, регистрационный N 28459) или иными нормативными актами.

⁹ Водительское удостоверение Российской Федерации, социальная карта москвича, жителя Московской области или иного региона РФ и т.п.