

Қағидаға өзгерістер мен толықтырулар Музей директорының бұйрығымен енгізіледі.

**Министерства культуры и спорта Республики Казахстан**

**РГКП «Отрарский Государственный археологический заповедник-музей»**

**Правила посещения**

### **1. Общие положения**

Настоящие правила направлены на обеспечение порядка и безопасности при посещении Республиканского государственного казенного предприятия «Отрарский Государственный археологический заповедник-музей» Министерства культуры и спорта Республики Казахстан (далее - Музей), обязательны к выполнению всеми лицами,

находящимися на территории Музея. К территории Музея относятся: парковка, вестибюль с при вестибюльной территорией, гардеробная зона, подходные коридоры, лестницы, подъемная платформа для людей с ограниченными возможностями, выставочный зал, туалетные комнаты, кафе, конференц-зал, экспозиционные залы.

Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности и культуры обслуживания посетителей определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами Музея.

Музей открыт для посещения ежедневно, кроме понедельника.

**Время начала работы Музея и прекращения посещения посетителей указаны:**

- на официальном сайте ([www. otrarmuseum.kz](http://www.otrarmuseum.kz));
- на информационных справочных носителях во входной зоне.

Входной билет в Музей дает право однократного посещения в указанную на билете дату.

В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения через турникет, посетитель обязан обратиться к администратору для согласования порядка повторного прохода в Музей.

Неиспользованный (с несчитанным штрих-кодом) входной билет, билет на услуги могут быть возвращены в кассу.

Возврат денежных средств за неиспользованный входной билет, билет на услуги осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя на основании личного заявления посетителя и подписи администратора Музея на билете (или чеке), подтверждающей факт того, что билет не был использован. Возврат билета на проведение любительской фото и видеосъемки осуществляется только при наличии неиспользованного входного билета в приведенном выше порядке.

**Посетители обязаны:** При посещении Музея приобрести входной билет в порядке организованной очереди в кассе, в дни и часы, в которые Музей открыт для посещения; бережно относиться к имуществу Музея, так как они являются государственной собственностью, соблюдать чистоту, общественный порядок и требования настоящих Правил.

## 2. Порядок и требования посещения Музея

### 2.1. К требованиям для посещения Музея относятся:

- 1) Следовать указаниям сотрудников Музея;
- 2) Сдать в гардероб верхнюю одежду;
- 3) Сдать в гардероб для размещения в ячейках хранения - ручную кладь: сумки, рюкзаки, кейсы, зонтики размеры которой не превышают 40 х 40 х 20 см., ручная кладь, размеры которой превышают 40 х 40 х 20 см, не может быть сдана в ячейку хранения, проход с такой ручной кладью на территорию Музея запрещен;
- 4) Для льготных категорий посетителей, предусмотренных локальными нормативными актами Музея (перечень указанных категорий размещен в информационном блоке касс Музея), вход на посещение Музея осуществляется на основании льготного/бесплатного билета на право льготного/бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготное/бесплатное обслуживание (паспорт, удостоверение и иные документы);
- 5) Сохранять билет до окончания осмотра экспозиции (до окончания времени, проведенного в Музее), предъявлять его по требованию администрации;
- 6) В случае возникновения задымлений или пожара, а также ситуаций, которые могут повлиять на безопасность посетителей или Музея, немедленно известить об этом сотрудников Музея;
- 7) В случае обнаружения безнадзорных вещей и предметов, немедленно сообщить об этом сотрудникам Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению;
- 8) При пользовании лестницами надо соблюдать меры безопасности, необходимо держаться за поручень, не перевешиваться через поручень, держать малолетних детей за руку или на руках и следить за их поведением на лестнице;
- 9) Посещение Музея детьми до 14 лет возможно только в сопровождении взрослых;
- 10) Предъявление каких либо иных документов (Подарочный сертификат, билет и т.д.) приобретенные не в кассах Музея не являются основанием для входа в Музей;
- 11) Детские и школьные группы без предварительной записи:
  - В составе каждой детской и школьной организованной группы (до 16 лет) должен быть 1 взрослый сопровождающий группу.

- Родители и сопровождающие должны ознакомить детей с правилами посещения и нести ответственность за их соблюдение;

12) Запись на групповое посещение музея производится преждевременно по телефону: +7(72544) 21150; (с 10:00 до 17:00) **понедельник - санитарный день.**

## **2.2. Посетителям запрещается:**

- 1) Проходить в верхней одежде, головных уборах, шарфах, меховых жилетах, солнцезащитных очках;
- 2) Снимать в зале свитера, кофты, толстовки и носить их в руках, на сумках, завязывать на себе;
- 3) Проходить с рюкзаками любых размеров, большими сумками;
- 4) Проходить с детскими колясками. Музей оборудован специальным местом для парковки колясок;
- 5) Проходить и находиться без обуви или одежды;
- 6) Проносить детские игрушки, воздушные шары, цветы, ветки, зонты любых размеров;
- 7) Самовольно проникать в служебные и производственные и технические помещения;
- 8) Входить с едой и напитками;
- 9) Распивать любые напитки, принесенные с собой (алкогольные и безалкогольные), входить в Музей в нетрезвом виде, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- 10) Проносить пиротехнические, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны;
- 11) Пользоваться любым открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- 12) Проносить огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, а так же составляющие и относящиеся к ним предметы;
- 13) Проводить или/и проносить любых животных;
- 14) Курить в помещениях Музея (в том числе электронные сигареты);
- 15) Трогать макеты и витрины, задевать их, ставить на макет любые предметы;
- 16) Проникать в подмакетное пространство;
- 17) Ставить детей на леера, турникеты, перила, ограждения;
- 18) Наносить ущерб любому объекту и оборудованию Музея, а также его имущества, в случае нарушения данного пункта лицо нанесшее ущерб имуществу обязано возместить нанесенный ущерб в полном объеме. Данный факт

фиксируется, об этом составляется акт порчи имущества, материалы передаются на рассмотрение согласно действующему законодательству;

- 19) Засорять и загрязнять помещения и территорию Музея;
- 20) Наносить надписи на поверхностях предметов, объектов и т.д.;
- 21) Бегать в помещениях, громко разговаривать, петь, разговаривать по телефону во время проведения экскурсии;
- 22) Драться, оскорблять работников Музея и других посетителей;
- 23) Проносить роликовые доски и коньки, самокаты, велосипеды и все аналогичные спортивные средства, а так же посещать Музей в роликовых кроссовках;
- 24) Прослушивать аудиотехнику через громкоговорители, использовать средства звукоусиления и играть на музыкальных инструментах (без специального разрешения);
- 25) Использовать площади Музея без письменного разрешения его администрации для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью.
- 26) Осуществлять любую агитационную деятельность любого характера;
- 27) Пользоваться подъемной платформой (кроме людей с ограниченными возможностями в сопровождении сотрудника музея) и туалетом для людей с ограниченными возможностями;
- 28) Проводить фото- и видеосъемки во всех залах Музея (без специального разрешения);
- 29) Находиться в Музее после завершения рабочего времени.

**В случае нарушения правил сотрудники Музея имеют право применить меры, направленные на обеспечение безопасности и пребывания посетителей – удалить нарушителя из здания Музея.**

### **3. Посетители музейного комплекса имеют право:**

- 1) Находиться во всех помещениях Музея, предназначенных для посещения согласно графику работы Музея;
- 2) Пользоваться фото и видеоаппаратурой при наличии специального разрешения (билет на проведение фото и видео съемки);
- 3) Осмотр макета производится только в пределах ограждения;
- 4) Проходить с иными приспособлениями (рюкзак-кенгуру, корзина для младенцев, сумка для младенцев) для транспортировки ребенка;

**Во избежание несчастных случаев при посещении музея необходимо быть внимательными и учитывать, что:**

- в залах периодически происходит затемнение, имитирующее наступление ночи;
- экспозиции оснащены мощными звуковыми и световыми эффектами;
- в залах постоянно производится влажная уборка пола;
- при осмотре экспозиции с детьми на плечах необходимо учитывать высоту дверных и иных проемов;
- при пользовании смотровым подиумом необходимо учитывать свои физические возможности при подъеме и спуске;

**Администрация закрепляет (оставляет) за собой право:**

- изменять время работы Музея, но заблаговременно будет оповещать посетителей;
- 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 льготным категориям;
- обеспечить работу гардероба для верхней одежды посетителей, а также наличие ячеек для хранения крупногабаритных вещей, ручной клади и фото-, видеотехники;
- обеспечить наличие во входной зоне Музея информационных 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 стенды, напольные или настольные стойки, и содержать следующую информацию:
  - Информацию о режиме работы Музея;
  - Информацию о временных выставках;
  - Информацию о закрытых залах;
  - Перечень оказываемых музеем услуг;
  - Информацию о возможностях заказа экскурсии;
  - Информацию о правилах пользования электронным каталогом музея;
  - Информацию о способах доведения посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея.
- обеспечить наличие на экспозициях этикеток и информационных листов, содержащих информацию о музейных предметах, находящихся в зале, описание экспозиции зала;

- обеспечить доступность экспозиции для посетителей, относящихся к категории маломобильных: людям с ограниченными возможностями, лицам преклонного возраста. При необходимости воспользоваться подъемными устройствами, посетители могут обратиться к администраторам Музея;
- обеспечить вежливое обращение своего персонала (в том числе, технического) с посетителями Музея и неприменение к ним меры принуждения, за исключением случаев нарушения настоящих Правил;
- обеспечить наличие у работников Музея, непосредственно взаимодействующими с посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности;
- организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом сроки;
- использовать фото- и видеоматериалы, отснятые в Музее, включая фотографии и видео с участием посетителей;
- разрешать профессиональную фото- и видеосъемку;
- в целях обеспечения безопасности при необходимости сотрудники полиции МВД вправе произвести проверку посетителей с использованием металлодетектора или досмотр в присутствии понятых. В случае отказа посетителя администрация оставляет за собой право отказать в посещении Музея;
- администрация вправе вести видеосъемку на территории и в помещениях музейного комплекса в целях обеспечения безопасности;
- администрация оставляет за собой право регулировать количество посетителей, ограничивая доступ в Музей;
- администрация оставляет за собой право отказать в посещении Музея.
- администрация Музея оставляет за собой право вносить изменения в содержание экспозиции макета: наполняемость и сюжет сценок, движение автомобилей, цветовое решение ландшафта и т.д.
- администрация Музея не несет ответственности за личные вещи предметы оставленные без присмотра.

### **Заключительные положения.**

Во всем ином, что не предусмотрено настоящими Правилами , следует руководствоваться действующим законодательством Республики Казахстан и локальными актами Музея;

Изменения и дополнения в настоящие Правила вносятся на основании приказа директора Музея.

**Ministry of Culture and Sports of Kazakhstan**  
**RSE “Otrar State Archaeological Preserve-museum”**

**ATTENDANCE RULES**

**1. General Provisions**

These rules are aimed at ensuring safety and security when visiting the Republican State Budget-Supported Enterprise "Otrar state archaeological preserve-museum" of the Ministry of Culture and Sports of the Republic of Kazakhstan (hereinafter - the Museum), binding on all persons within the territory of the Museum. The Museum includes a parking site, entrance hall with