

**Правила посещения структурных подразделений ГБУК ВО  
«Воронежский областной краеведческий музей»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила определяют порядок посещения структурных подразделений ГБУК ВО «Воронежский областной краеведческий музей (далее по тексту- ВОКМ): Основное здание (Плехановская, 29), отдел «Великая Отечественная война 1941- 45 гг.» (Арсенал)» (ул. Степана Разина, 43), отдел «Дом музей А.Л. Дурова» (ул. Дурова,2) и направлены на обеспечения сохранности зданий музея как объектов культурного наследия, а также сохранность музейных предметов и музейных коллекций.

Данные правила не распространяются на посещение экспозиции «Действующая копия корабля «Гото Предестинация» отдела ВОКМ «История создания российского флота». Порядок посещения указанной музейной экспозиции определяет Регламент функционирования на борту пассажирского теплохода «Корабль-музей» «Гото Предестинация» от 27.12.2021 года.

Посещение отдела «Фонды» (г. Воронеж, пр. Революции, 22) посетителями не предусмотрено.

1.2. Правила разработаны с учетом положений Устава Государственного бюджетного учреждения культуры «Воронежский областной краеведческий музей», согласно которого ВОКМ имеет право устанавливать режим доступа посетителей и порядок охраны имущества и культурных ценностей.

1.3. При разработке Правил учитывались положения следующих нормативно-правовых актов:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Закон Воронежской области «О регулировании отдельных отношений в сфере музеев на территории Воронежской области» от 23.12.2008 №131;
- Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации от 25.06.2002 №73-ФЗ;
- Федеральный закон от 15.01.1993 №4301-1 «О статусе героев СССР, героев РФ и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон от 27.05.1998 №76-ФЗ «О статусе военнослужащих» (ред. от 15.02.2016);
- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 3.04.2020 г. №442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 6.06.2020 г. № 830 «О внесении изменений в Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 25.03.2015 г. № 272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране полицией, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов», (в редакции Постановления Правительства РФ от 14.10.2016 № 1040).

- Постановления Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)» (с изменениями и дополнениями)».

## **2. Порядок приема посетителей**

2.1. Музей осуществляет культурно-просветительскую деятельность в соответствии с Уставом, обеспечивает доступ граждан к культурным ценностям, представленным в постоянных экспозициях и временных выставках в Основном здании музея, отделе «Великая Отечественная война 1941-45 гг.» (Арсенал)», отделе «Дом музей А.Л. Дурова».

2.2. Экспозиция отдела «Дом музей А.Л. Дурова» открыта для посещения:

- четверг, пятница, суббота, воскресенье с 10 до 18 часов;
- среда с 11.00 до 18.00 часов.

Выходной день: понедельник и вторник.

Экспозиции основного здания ВОКМ и отдела «Великая Отечественная война 1941-45 гг.» (Арсенал)» открыта для посетителей:

- пятница, суббота, воскресенье с 10 до 18 часов;
- среда с 11.00 до 18.00 часов;
- четверг с 12.00 до 20.00 часов.

Выходной день: понедельник и вторник.

Изменения графика работы музея устанавливаются внутренними локальными актами ВОКМ.

2.3. Посещение экспозиций и выставок структурных подразделений ВОКМ осуществляется в режиме самостоятельного осмотра и в составе экскурсионных групп.

2.4. Цены на входные билеты и цены на услуги на основании статьи 52 Основ законодательства по культуре (утверждены от 09.10.1992 №3612-1) устанавливаются ВОКМ.

Продажа билетов в кассе и вход посетителей прекращается за 30 мин. до окончания работы подразделений ВОКМ.

2.5. При организации посещения музея и платных мероприятий ВОКМ с учетом действующего законодательства и имеющихся финансовых возможностей вправе установить льготы для детей дошкольного возраста, студентов и школьников, инвалидов, военнослужащих и иных категорий посетителей.

2.6. При организации приема посетителей по договору с организациями цены на входные билеты и услуги определяются на основании договора.

2.7. Входные билеты и билеты на услуги можно приобрести в кассах структурных подразделений ВОКМ.

2.8. Электронные билеты можно приобрести на официальном сайте ВОКМ по адресу: <https://museum-vrn.ru/>.

2.9. Электронный билет посетитель может распечатать или сохранить в электронном виде на мобильном устройстве.

2.10. Порядок приобретения электронных билетов опубликован на официальном сайте ВОКМ по адресу: <https://museum-vrn.ru/>.

2.11. Входной билет и электронный билет дает право посещения структурных подразделений ВОКМ в течение даты, указанной на нем.

2.12. Для возврата билетов, приобретенных в кассах ВОКМ, по которым не был осуществлен проход в музей, о чем свидетельствует непогашенный корешок билета, посетителю необходимо обратиться к кассиру для проверки наличия оснований и соблюдения условий для оформления возврата.

В случае возврата билета, приобретенного посетителем на сайте <https://museum-vrn.ru/> по своей инициативе, ему необходимо обратиться к оператору Call-центра ООО «Городские Зрелищные Кассы» по номеру телефона 8 (800)500-70-00. После обращения посетителя оператор Call-центра направляет на адрес электронной почты, которую посетитель указал при регистрации и/или оформлении заказа на сайте, бланк заявления об отказе от услуги и возврате денежных средств. Бланк заявления должно быть собственноручно заполнен и подписан зрителем, отсканирован и отправлен только с адреса электронной почты, который был указан зрителем при оформлении заказа. Заявления принимаются только от лица, зарегистрированного на сайте и/или оформившего заказ или от лица, указанного как владелец заказа, по которому оформляется возврат денежных средств. Сканированная копия заполненного и подписанного заявления отправляется на электронный адрес [pay@kassy.ru](mailto:pay@kassy.ru) в срок, озвученный оператором Call-центра. Заявления, полученные позднее установленного срока, рассмотрению не подлежат, возврат денежных средств по ним не осуществляется. При невозможности отправки сканированной копии заявления с адреса электронной почты, указанного при оформлении заказа, заявление (при наличии паспорта) можно заполнить в офисе ООО «Городские Зрелищные Кассы» по адресу, указанному на сайте (о наличии представительства ООО «Городские Зрелищные Кассы», адреса и графика работы можно узнать у оператора Call-центра по номеру телефона 8 (800)500-70-00). Возврат денежных средств осуществляется только на основании полученного заявления в срок, озвученный оператором Call-центра и только на банковскую карту, с которой была произведена оплата заказа. В случае отказа от электронных билетов на мероприятия, в зависимости от срока его обращения посетитель имеет право на возврат билетов: за 10 дней и более – возвращается 100% Номинальной стоимости Билета; за 5-9 дней - возвращается не менее 50 % Номинальной стоимости Билета; за 3-4 дня – возвращается не менее 30 % Номинальной стоимости Билета;

за 2 дня до дня проведения Мероприятия билеты к возврату не приниматься и в возврате денежных средств по ним будет отказано.

2.13. В целях обеспечения режима безопасности и сохранности музейных предметов и музейных коллекций, комфортных и безопасных условий ВОКМ вправе определять перечень экспозиций доступных для посещения только с экскурсионным обслуживанием, определять маршруты следования по экспозициям отделов ВОКМ, а также устанавливать ограничения количества билетов (в т.ч. льготных категорий.).

2.14. Посетителям, приобретающим бесплатные входные билеты, необходимо иметь документ, подтверждающий принадлежность посетителя к льготной категории.

2.15. Стоимость входных билетов всех типов устанавливается согласно Прейскуранту базовых цен на платные услуги ВОКМ, утвержденному директором ВОКМ и согласованному руководителем департамента культуры Воронежской области.

2.16. Посетители музея должны неукоснительно соблюдать правила фото и видеосъемок в музее, также выполнять требования сотрудников ВОКМ. Публикация и распространение сделанных фотографий, видеозаписей в музейных экспозициях посетителям допускается только на основании письменного согласия директора ВОКМ.

2.17. В ВОКМ допускается фото- и видеосъемка индивидуальными посетителями на смартфоны и иные гаджеты без использования дополнительных средств освещения (в том числе вспышки) и иной специальной аппаратуры.

2.18. Организация индивидуального посещения и экскурсионного обслуживания экскурсионных групп может осуществляться на основании договора или устной договоренности.

2.19. Экскурсионное обслуживание организованных групп и индивидуальных посетителей осуществляется по предварительной записи.

Предварительная запись на экскурсионное обслуживание осуществляется сотрудниками ВОКМ по телефону:

- основное здание: номер телефона - 8 (473)252-04-56;

- отдел «Великая Отечественная война 1941-45 гг.(Арсенал)»: номер телефона - 8(473)255-24-21;

- отдел «Дом музей А.Л. Дурова»: номер телефона – 8 (473)253-03-87.

2.20. При предварительной записи в журнале приема заявок фиксируется дата и время прибытия группы, название организации, контактный номер руководителя и численность группы.

2.21. Без предварительной записи организованные группы и индивидуальные посетители обслуживаются при наличии свободного экскурсовода.

2.22. При обслуживании индивидуальных посетителей допускается формирование экскурсионных групп.

2.23. Прием заявок на экскурсионное обслуживание без предварительной записи прекращается не позднее, чем за 2 часа до закрытия музея.

2.24. Плата за экскурсионное обслуживание взимается в соответствии с утвержденным Прейскурантом ВОКМ.

2.25. Максимальная численность экскурсионной группы, сопровождаемой одним экскурсоводом - 20 человек. При численности более 20 человек, группа делится на две и более, из расчета 20 человек на одного экскурсовода.

2.26. Для детских групп обязательно наличие сопровождающего.

2.27. Экскурсионное обслуживание проводится для групп от 1 до 20 человек на основе предварительной заявки, фиксирующей дату и время экскурсии.

2.28. В случае опоздания организованной группы (без уважительной причины и согласования с представителем музея до 30 мин.) время проведения экскурсии сокращается.

2.29. В случае опоздания группы (более 30 мин.) на согласованную и оплаченную экскурсию, услуга считается оказанной, а денежные средства возврату не подлежат.

2.30. При невыполнении требований экскурсовода по поддержанию порядка во время экскурсии, экскурсионное обслуживание прекращается, услуга считается оказанной, а денежные средства возврату не подлежат.

2.31. Продолжительность экскурсий:

- основное здание:

- экскурсия по основной экспозиции «История Воронежского края», продолжительность экскурсии – 90 мин.;

- тематические экскурсии, продолжительность экскурсии – 45 мин.;

- отдел «Великая Отечественная война 1941-45 гг.(Арсенал)»:

- экскурсия по основной экспозиции «Воронежская область в годы Великой Отечественной войны 1941 – 1945 гг.», продолжительность экскурсии – 45 мин.;

- тематические экскурсии, продолжительность экскурсии – 45 мин.

- отдел «Дом музей А.Л. Дурова»:

- экскурсия по основной экспозиции «Жизнь и творчество А.Л. Дурова», продолжительность экскурсии – 45 мин.;

- тематические экскурсии, продолжительность экскурсии – 45 мин.

### **3. Обязанности посетителей музея**

Посетители музея обязаны:

3.1. Соблюдать настоящие Правила.

3.2. При посещении ВОКМ необходимо приобрести билет в кассе или электронный билет на официальном сайте музея по адресу: <https://museum-vm.ru/>. При экскурсионном обслуживании посетитель обязан кроме входного билета приобрести экскурсионный билет, который действителен только при наличии входного билета.

3.3. По просьбе сотрудника ВОКМ предъявлять оригинал документа, подтверждающего право на приобретение льготного билета или билета на

бесплатное посещение экспозиций и выставок. Перечень посетителей имеющих право на льготное и бесплатное посещение музея размещен на информационном стенде каждого структурного подразделения и официальном сайте музея по адресу: <https://museum-vrn.ru/>.

3.3. При входе на экспозицию и выставки соблюдать порядок и очередность, установленные музеем, а также установленные направления следования по экспозиции.

3.4. Сдать в гардероб верхнюю одежду, зонты, также рюкзаки, сумки, и личные вещи, размер которых превышает 35 см x 25 см x 15 см. За ценные вещи и документы, оставленные в гардеробе музей ответственности не несет.

3.5. В случае наличия записи на экскурсионное обслуживание прибывать в музей не менее, чем за 10 минут до начала экскурсии.

3.6. В случае возникновения задымлений или пожара, также иных чрезвычайных ситуаций немедленно известить об этом сотрудников музея и покинуть помещения музея, в соответствии с планом эвакуации, указаниями сотрудников музея.

3.7. Немедленно сообщить сотрудникам музея случае обнаружения безнадзорных вещей, не прикасаться к ним, не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

3.8. Соблюдать общепринятые санитарные нормы, в том числе: не находиться на экспозиции и выставках музея с продуктами питания, бутылками с любыми видами жидкости и жевательной резинкой, также с сумками и одежде, которые могут испачкать посетителей, интерьеры и имущество музея.

3.9. Не находиться в помещениях музея с любыми животными, в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

3.10. Курить, употреблять спиртные и спиртосодержащие напитки в помещениях структурных подразделений ВОКМ.

3.11. Трогать руками музейные предметы, витрины, наносить на них надписи, а также наносить ущерб любому объекту, музейным предметам и оборудованию.

3.12. Использовать в помещениях музея звуковоспроизводящую аппаратуру.

3.9. Покинуть выставочные залы и иные помещения музея ко времени его закрытия.

#### **4. Права посетителей ВОКМ**

Посетители имеют право:

4.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями и выставками ВОКМ.

4.2. Получать экскурсионное обслуживание в соответствии с утвержденным перечнем экскурсий, оплачивая предоставление таких услуг через кассу музея или на официальном сайте ВОКМ по адресу: <https://museum-vrn.ru/>.

4.3. Получать информацию, касающуюся порядка и условий доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, в том числе о ценах на входные билеты, экскурсионное обслуживание и иные услуги, оказываемые ВОКМ, а также об условиях их приобретения.

4.4. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории музея только в личных целях без фотовспышки с учетом ограничений, определенных настоящими правилами.

4.5. Пройти в музей в сопровождении собаки-проводника, предъявив документ, подтверждающий инвалидность по зрению, также паспорт собаки проводника и ветеринарный паспорт.

4.6. При посещении музея с малолетними детьми использовать детскую коляску. Предварительно очистив колеса от загрязнений.

#### **5. Права ГБУК ВО «Воронежский областной краеведческий музей»**

5.1. Изменить график работы структурных подразделений ВОКМ, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.

5.2. Остановить на время вход посетителей в здания структурных подразделений ВОКМ и на экспозиции в случае: возникновения чрезвычайных ситуаций; высокой наполняемости экспозиционных залов; отсутствия свободных мест на мероприятии; отсутствия свободных мест в гардеробе в холодное время года.

5.3. При оформлении бесплатного/льготного входного билета требовать документы, подтверждающие личность и право на бесплатный/льготный вход в музей.

5.4. Проводить досмотровые мероприятия, а также постоянное видеонаблюдение, что обусловлено необходимостью обеспечить безопасность музейного комплекса, сохранность культурных ценностей, имущества музея и посетителей. Такие мероприятия организуются с учетом требований, предъявляемым государственными органами исполнительной власти к обеспечению контроля над антитеррористической защищенностью объектов с массовым пребыванием людей.

5.5. Отказать посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий или прервать его участие в них в случае: возникновения чрезвычайной ситуации (вооруженное нападение, захват заложников, преступные посягательства, нарушение общественного порядка, террористический акт или угроза совершения террористического акта, обнаружение предмета, вызывающего подозрение в его взрывоопасности, стихийное бедствие, техногенная катастрофа, появление очагов задымления/возгорания, резких запахов, вызывающих кашель и слезотечение, экстремальное повышение/понижение температуры воздуха в залах музея); отсутствие входного билета, дающего право на посещение музея в день обращения или участия в мероприятии; несоответствия посетителя категории, указанной на льготном или бесплатном билете; наличие предметов

и жидкостей, представляющих опасность для музея, посетителей и персонала; состояние алкогольного, наркотического или психотропного опьянения; агрессивного или оскорбительного поведения по отношению к другим посетителям и сотрудникам музея, выраженного в том числе в угрозах, ругательствах, расистских и ксенофобских замечаниях, дискриминации по признаку возраста, состояния здоровья, пола, религии, этнической или расовой принадлежности, либо в применении физической силы.

5.6 При необходимости вносить изменения в режим работы структурных подразделений музея. Информация для посетителей об изменении режима размещается на информационных носителях во входной зоне и на официальном сайте музея: <https://museum-vrn.ru/>.

5.7. Ограничивать доступ к музейным предметам и музейным коллекциям в следующих случаях:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производство реставрационных работ;
- сведения о музейных предметах составляют государственную тайну;
- нахождение музейного предмета в хранилище;
- иные предусмотренные законодательством Российской Федерации основания.

5.8. Изменить настоящие Правила при возникновении обстоятельств, ведущих к изменению практики экскурсионного обслуживания, установленных в музее санитарных норм и пропускной способности здания.

## **6. Обязанности ГБУК ВО «Воронежский областной краеведческий музей»**

6.1. Разместить во входной зоне структурных подразделений ВОКМ информацию о порядке и условиях доступа к музейным предметам и музейным коллекциям на экспозициях и выставках музея, где должны быть указаны: режим работы каждого структурного подразделения; цены на входные билеты и услуги ВОКМ; правила посещения структурных подразделений ВОКМ;

перечень экспозиций и выставок; перечень оказываемых структурным подразделением услуг; информацию о временно закрытых залах и объявления о мероприятиях для посетителей; план эвакуации из здания структурного подразделения при чрезвычайных ситуациях; информацию о возможностях заказа экскурсии; информацию о способах доведения до администрации ВОКМ посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о его работе.

6.2. Обеспечить для посетителей возможность приобретения билетов через кассу в каждом структурном подразделении музея, приобретение электронных билетов или оформление заказа на билеты на официальном сайте ВОКМ по адресу: <https://museum-vrn.ru/>.

6.3. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне каждого структурного подразделения в порядке общей очереди. При осуществлении кассового обслуживания лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов, кассир обязан требовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

6.4. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей.

6.5. Обеспечить наличие на экспозициях и выставках этикеток на русском языке к экспонатам, общих пояснительных текстов и других информационно-справочных материалов.

6.6. Обеспечить доступ на экспозиции и выставки маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.

6.7. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями музея, регламентируя поведение сотрудников порядком, установленным Кодексом профессиональной этики работников ВОКМ.

6.8. В зимнее время обеспечить подходы к зданиям ВОКМ, очистив их от снега и льда.

6.9. Обеспечить наличие у сотрудников ВОКМ, непосредственно взаимодействующих с посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

6.10. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом месячный срок - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Заместитель директора  
по научной работе ВОКМ



А.С. Кулешов

Заведующий сектором по просветительской  
и информационной деятельности



Т.В. Будасова