

УТВЕРЖДАЮ

Директор «Таганрогского государственного
литературного и историко-архитектурного
музея-заповедника»

Е.В. Липовенко

**Правила посещения
государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области
«Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-
заповедник»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок посещения, а также осуществления фото- и видеосъемки в государственном бюджетном учреждении культуры Ростовской области «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник» (далее - Музей).

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

1.3. К посетителям относятся граждане, прибывшие в музей по билетам, либо приглашениям, а также иные аккредитованные лица, участвующие в проведении массовых культурно-зрелищных мероприятий.

1.4. Территорией Музея являются отделы Музея, расположенные по адресам:

Литературный музей А.П. Чехова

347900, г. Таганрог, ул. Октябрьская, 9 тел.: (8634) 61-00-13, (8634) 61-14-66

Культурно-образовательный отдел

тел. 8(8634)38-36-97

Музей "Домик Чехова"

347900, г. Таганрог, ул. Чехова, 69

тел.: (8634) 39-42-76

Музей "Лавка Чеховых"

347900, г. Таганрог, ул. Александровская, 100 тел.: (8634) 61-27-82

Историко-краеведческий музей (Дворец Алфераки)

347900, г. Таганрог, ул. Фрунзе, 41

тел.: (8634) 38-33-61, (8634) 38-34-96

Музей "Градостроительство и быт г. Таганрога"

347900, г. Таганрог, ул. Фрунзе, 80

тел.: (8634)61-43-33

Музей И.Д. Василенко

347900, г. Таганрог, ул. Чехова, 88
тел.: (8634) 61-36-73

Музей А.А. Дурова

347900, г. Таганрог, пер. А. Глушко, 44 тел.: (8634)61-40-31

Южно-Российский научно-культурный центр А.П. Чехова 347900, г. Таганрог, ул. Октябрьская, 9 (правое крыло) тел.: (8634) 61-17-64

Дом П.Е. Чехова

347900, г. Таганрог, ул. Р.Люксембург,77 тел.: (8634)61-31-50

Народный военно-исторический музейный комплекс Великой Отечественной войны «Самбекские высоты»

Ростовская область, Неклиновский район, с. Самбек, тел.: (8634) 38-28-00

1.5. Территория Музея, экспозиции и выставочные залы контролируются видеокамерами круглосуточной системы видеонаблюдения. Экспозиционные и выставочные залы Музея снабжены тревожными кнопками для экстренного вызова сотрудников полиции.

1.6. В зданиях Музея расположен гардероб и имеются шкафы для хранения вещей посетителей.

1.7. Поддержание общественного порядка, предупреждение и пресечение правонарушений, а также соблюдение настоящих Правил возлагаются на соответствующие подразделения Музея (Административно-управленческий персонал), а также организации, занимающиеся профессиональной охранной деятельностью.

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

1.9. Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, удаляются с территории Музея без возмещения стоимости входного билета и могут быть привлечены к ответственности, законодательством Российской Федерации.

2. РЕЖИМ РАБОТЫ

2.1. Здания Музея, включая экспозиционные залы, открыты для посещения в дни и часы, установленные режимом работы.

2.2. В соответствии с приказом директора Музея установлен режим работы - вторник - воскресенье с 10.00 до 18.00, выходной - понедельник.

2.3. Время начала работы Музея означает открытие здания Музея и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов. Время окончания работы Музея означает закрытие экспозиционных залов Музея для посетителей.

2.3. Работа касс прекращается за 60 минут до закрытия Музея.

2.4. В режим работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.

3. ВХОД В МУЗЕЙ И ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ

3.1. Вход в музей для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории музея, осуществляется по билетам.

3.2. Приобретая билет в Музей, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Музея общественный порядок и установленные Правила посещения Музея.

3.3. Входные билеты для индивидуального посещения могут быть приобретены посетителями в кассах Музея в день посещения или заранее, в т.ч. дистанционно.

3.4. Билеты на мероприятия, в том числе на экскурсии, могут быть приобретены

посетителями заранее в кассах Музея или на официальном сайте Музея. На отдельные мероприятия Музей оставляет за собой право определять особый порядок продажи билетов.

3.5. Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах Музея и не на официальном сайте Музея. Музей вправе отказать посетителям в проходе по таким билетам.

3.6. Вход в здания Музея и покупка билетов в кассах Музея осуществляется в порядке общей очереди. Право внеочередного прохода в здания Музея и приобретения входных билетов без очереди предоставляется следующим категориям посетителей при предъявлении подтверждающих документов и общегражданского паспорта (в случае отсутствия фотографии на подтверждающем документе):

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы; Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы; ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и боевых действий, бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами в период Второй мировой войны; сотрудникам российских государственных музеев и членам ИКОМ; инвалидам 1-й и 2-й групп и одного сопровождающего лица;

- инвалидам 3-й группы с нарушением функций опорно-двигательного аппарата и одного сопровождающего лица;

- пожилым людям в возрасте старше 70 лет;

- посетителям с приобретенными заранее билетами;

- беременным женщинам и посетителям с детьми до 3-х лет.

3.7. Цены на билеты и услуги с указанием условий индивидуального, экскурсионного, лекционного, консультативного и других видов обслуживания в Музее устанавливаются ежегодными приказами директора Музея об утверждении прейскуранта на услуги. Прейскурант размещается на официальном сайте Музея (www.tgliamz.ru, САМБЕК.РФ), и на информационных носителях в кассах Музея.

3.8. На официальном сайте Музея (www.tgliamz.ru, САМБЕК.РФ) и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень лиц, имеющих право на льготное посещение. Льготы на посещение предоставляются при предъявлении в кассе документа, подтверждающего льготу. Лица, предъявившие на контроле льготный билет, но не имеющие документов, подтверждающих эти льготы, в Музей не допускаются, их билет возврату или обмену не подлежит. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение основной экспозиции Музея.

3.9. Посетитель обязан предъявить билет сотруднику Музея (смотрителю) при входе в зону действия билета (основная экспозиция, зона проведения выставок, зоны проведения мероприятий).

3.10 Возврат билетов. Оформление возврата стоимости неиспользованного билета производится в кассах Музея. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Музеем фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

4. В МУЗЕЙ НЕ ДОПУСКАЮТСЯ

4.1. Посетители с огнестрельным, травматическим и холодным оружием, а также муляжами (сувенирными образцами) огнестрельного, травматического и холодного оружия;

4.2. Посетители в верхней одежде, к которой относятся пальто, шубы, дубленки, куртки, меховые жилеты, пуховики, плащи, ветровки и т.п.;

4.3. Посетители в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также каким-либо образом нарушающие общественный порядок;

4.4. Посетители с предметами, габариты которых превышают 40х36х56 см (чемоданы, сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, свертки), длинномерными предметами (сумма

измерений которых по длине, ширине и высоте превышает 110 см), крупногабаритным спортивным инвентарем (велосипед, роликовые коньки, борды, самокаты, коньки, санки, лыжи, палки для спортивной ходьбы и пр.), зонтами, музыкальными инструментами, цветами, любыми жидкостями в любой таре, включая бутилированные напитки;

4.5. Посетители с колющими, легкобьющимися, легковоспламеняющимися, взрывчатыми, отравляющими, ядовитыми веществами и пачкающими предметами;

4.6. Посетители с животными и птицами. Исключением являются посетители с собаками-поводырями.

5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Индивидуальное посещение включает самостоятельный осмотр посетителем экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода. Входной билет дает право однократного посещения зоны действия билета в день, указанный на билете.

5.2. Экскурсией является осмотр экспозиции и/или выставок в сопровождении экскурсовода. Экскурсионное обслуживание включает однократный осмотр экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные на экскурсионной путевке.

5.3. Стоимость экскурсионного обслуживания складывается из стоимости экскурсионного обслуживания и стоимости входных билетов в зону проведения экскурсии. Экскурсионное обслуживание действительно только при наличии входного билета.

5.4. Экскурсоводы Музея проводят групповые экскурсии для организованных групп посетителей и сборные экскурсии для групп из индивидуальных посетителей. Музей оставляет за собой право ограничивать численность участников экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся в экспозиционных залах Музея.

5.5. Музей проводит лекции, концерты и другие культурно-просветительские мероприятия. Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 30 минут до времени начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.

5.6. Информация о видах входных билетов и зонах их действия, о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий, о времени, дате, темах мероприятий Музея, размещается на официальном сайте Музея (www.tgliamz.ru, САМБЕК.РФ).

5.7. 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. Родители и сопровождающие лица обязаны проинформировать детей о правилах посещения Музея и нести ответственность за их соблюдение детьми.

5.8. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка, а также несут за это ответственность.

5.9. Проведение экскурсионных программ, лекций вне музейных экспозиций осуществляется по предварительной заявке. Оплата за услугу осуществляется в кассе Музея в соответствии с Прейскурантом.

6. ПОСЕТИТЕЛИ ИМЕЮТ ПРАВО

Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.

6.1. Осуществлять осмотр экспозиции Музея самостоятельно или в составе экскурсии.

6.2. Пользоваться на экспозиции аудиогидом или персональными электронными устройствами с программами аудиоэкскурсий.

6.3. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным коллекциям.

6.4. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (п. 8.2, 8.3, 8.4).

6.5. При необходимости перемещаться по территории Музея в инвалидной коляске.

6.6. При посещении Музея с детьми в возрасте до 3-х лет использовать прогулочную

детскую коляску.

6.7. Приобретать музейную сувенирную продукцию на территории Музея в местах, специально предназначенных для этих целей.

6.8. Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений.

6.9. Обжаловать действия (бездействия) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея. Обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество посетителя; подразделение, должность, фамилию, имя, отчество сотрудника Музея, действие (бездействие) которого нарушает права посетителя; суть и обстоятельства нарушения прав с указанием даты и времени; контакты посетителя для его информирования о результатах рассмотрения обращения.

7. ПОСЕТИТЕЛИ ОБЯЗАНЫ

7.1. Соблюдать настоящие Правила посещения, законодательство Российской Федерации, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения.

7.2. Приобретать билеты на посещение Музея в порядке общей очереди.

7.3. Предоставлять сотрудникам Музея или уполномоченным лицам документы, подтверждающие право внеочередного прохода в здания Музея и приобретения билетов без очереди.

7.4. Предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билетов и на контроле при входе в зону действия билета документы, подтверждающие право приобретения льготных или бесплатных билетов. При нахождении на территории Музея предъявлять входной билет по требованию сотрудников Музея, музейных смотрителей при исполнении ими своих обязанностей.

7.5. При входе в здания Музея пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предоставить по требованию сотрудника Музея или сотрудников охранной организации (при исполнении ими своих обязанностей) личные вещи для досмотра. Лица, отказывающиеся предоставлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

7.6. Сдать в гардероб верхнюю одежду и поместить в камеры хранения предметы, указанные в пункте 4.4. настоящих Правил посещения. Проход в экспозиционные и выставочные залы Музея с вещами, которые не могут быть сданы в камеры хранения из-за своего значительного размера или особой ценности, запрещен.

7.7. Обратиться к сотруднику музея при утере номерка от гардероба или ключа от камеры хранения, а также в случае утраты личных вещей из гардероба или камеры хранения. Посетитель несет ответственность за утерю номерка от гардероба или ключа от камеры хранения.

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

7.9. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея, здание Музея - в течение 15 минут после окончания работы Музея, а в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея - в течение 15 минут после окончания мероприятия.

7.10. Выполнять законные требования сотрудников Музея и его охраны по поддержанию общественного порядка и соблюдению настоящих Правил посещения.

7.11. В случае обнаружения на территории Музея безнадзорных предметов немедленно сообщить об этом музейным смотрителям или сотрудникам охранной организации и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению. Сообщать сотрудникам Музея об обнаружении задымления, пожара, о совершении правонарушений.

7.12. В случае чрезвычайных ситуаций действовать согласно распоряжениям ответственных сотрудников Музея, охраны, сотрудников полиции и МЧС.

7.13. 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 взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.

8. ПОСЕТИТЕЛЯМ НА ТЕРРИТОРИИ МУЗЕЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 8.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.
- 8.2. Осуществлять фото- и видеосъемку со вспышкой и с использованием штатива, монопода или палки для селфи.
- 8.3. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения временных выставок, а также в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами, при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки в экспозиционных залах.
- 8.4. Осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без согласования с администрацией Музея. Под профессиональной съемкой понимается съемка со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветowych шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и экспонатов для съемки.
- 8.5. Находиться без обуви и одежды.
- 8.6. Мешать проведению экскурсий и других мероприятий Музея.
- 8.7. Громко разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея.
- 8.8. Разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея по мобильному телефону. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах. Прослушивать аудиоэкскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.
- 8.9. Проводить экскурсии для группы посетителей любой численности без письменного согласования с администрацией Музея, в том числе с участием туристических компаний, независимо от того, проводится экскурсия в целях получения дохода ее организатором или бесплатно.
- 8.10. Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея. Прикасаться к музейным предметам, витринам и элементам интерьера, влезать на постаменты, ставить что либо или облокачиваться на подоконники и постаменты, элементы интерьера.
- 8.11. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории, закрытые для посещения. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.
- 8.12. Находиться в Музее после завершения его работы.
- 8.13. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.
- 8.14. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.
- 8.15. Курить, использовать электронные сигареты, пользоваться открытым огнем (спички, зажигалки, петарды, фейерверки и т.п.), распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 8.16. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных и спортивных средствах.
- 8.17. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с Музеем ситуаций.
- 8.18. Находиться на территории Музея с любыми животными, за исключением собак-поводырей, сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.
- 8.19. Осуществлять торговлю (запрещен вход рекламным агентам), распространять билеты, вести коммерческую, экскурсионную, рекламную и иную деятельность в целях получения доходов без письменного согласования с администрацией Музея.
- 8.20. Ходить по газонам, цветочным клумбам и не предназначенным для прогулок озелененным участкам, наносить ущерб цветникам и зеленым насаждениям.
- 8.21. Засорять и загрязнять помещения и территорию Музея, бросать мусор в неполюженном

месте.

8.22. Оставлять детей дошкольного возраста без присмотра взрослых.

9. В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ

9.1. Посетители, нарушающие настоящие Правила посещения, предупреждаются сотрудником Музея.

9.2. При злостном нарушении настоящих Правил посещения, а также нарушении общественного порядка посетители выводятся с территории Музея без компенсации стоимости билета.

9.3. Удаление из музея производится уполномоченными работниками Музея, сотрудниками полиции, сотрудниками охранной организации.

9.4. Посетители в случае совершения ими противоправных действий передаются в правоохранительные органы для привлечения к административной, уголовной, гражданско-правовой ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. В случае порчи имущества Музея составляется соответствующий акт, в котором указывается характер причиненного вреда. Акт составляется в присутствии лица, причинившего вред имуществу. Лицо, причинившее вред и материальный ущерб Музею, возмещает его в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия лица возместить причиненный ущерб, Музей осуществляет свое требование в судебном порядке.

9.6. Возмещение причиненного вреда осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

10. МУЗЕЙ ИМЕЕТ ПРАВО

10.1. В случае необходимости изменить график работы Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе, а также время проведения экскурсий.

10.2. Остановить на время вход посетителей в помещения Музея и на экспозицию в случае: возникновения чрезвычайных ситуаций; высокой заполняемости экспозиционных залов, вестибюлей и других сервисных зон; отсутствия свободных мест на мероприятии или окончания продажи билетов на мероприятие; отсутствия свободных мест в гардеробе.

10.3. Отказать посетителю в предоставлении услуг в случае нарушения им общественного порядка, правил поведения на мероприятиях, создания угрозы жизни, здоровью или имуществу других посетителей или сотрудников музея.

10.4. Удалить посетителей, нарушающих настоящие Правила посещения, без возврата стоимости входного билета.

10.5. В случае необходимости требовать от посетителя предъявить вещи для досмотра сотрудниками Музея и его охраны, не нарушая при этом его прав и законных интересов.

10.6. Отказать посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий на основании: возникновения чрезвычайной ситуации; отсутствия у посетителя билета, дающего право посещения Музея; предъявления посетителем билета, не соответствующего утвержденному Музеем дизайну; несоответствия посетителя категории, указанной на билете; нарушения настоящих Правил.

10.7 Ограничить доступ к музейным предметам, находящимся на территории Музея, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:

неудовлетворительного состояния сохранности музейных экспонатов, производства реставрационных или ремонтных работ; необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) Музея; 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 залах с отдельным входом выставок и мероприятий по билетам на данную выставку или мероприятие (при отсутствии у посетителя вышеуказанного билета).

10.8. Закрыть для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея государственных мероприятий.

Ограничить количество билетов для продажи одному посетителю.

10.9. На стойке контроля билетов требовать у посетителей с льготными билетами документ, подтверждающий принадлежность к льготной категории.

10.10. Прекратить проведение на территории Музея мероприятия, включая экскурсии, несогласованного с Музеем или проводимого с нарушением установленных требований к мероприятию, в том числе: при отсутствии документа, подтверждающего право проведения экскурсии или занятия на территории Музея для группы посетителей; при отсутствии документа, подтверждающего аккредитацию Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров России; при превышении установленной численности экскурсионной группы;* при несоответствии фактического места проведения экскурсии и темы экскурсии, указанной в экскурсионной путевке.

11. МУЗЕЙ ОБЯЗАН

11.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди. При покупке льготных билетов кассир обязан требовать у посетителя предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

11.2. Обеспечить работу гардероба для приема

11.3. верхней одежды посетителей, а также наличие камер хранения для предметов, габариты которой превышают 30х40х20 см.

11.4. 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 временных выставках; информацию о временно закрытых залах; перечень оказываемых Музеем услуг; информацию о возможностях заказа экскурсии; информацию о способах доведения до администрации Музея посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея.

11.5. Обеспечить посетителей актуальной и доступной системой навигации по зданиям музейного комплекса с обязательным обозначением нумерации залов, расположения гардероба, туалетов и других сервисных служб Музея.

11.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью в соответствии с «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов» (утвержден приказом Минкультуры РФ от 16.11.2015г. №2803). Для организации посещения Музея посетители могут обратиться за информацией в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея, в том числе по электронной почте: tgliamz@mail.ru, САМБЕК.РФ; полный перечень контактов указан на официальном сайте Музея.

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

Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

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