

ПРАВИЛА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭРМИТАЖА

1. Общие положения

1.1. Государственный Эрмитаж (далее по тексту именуемый также «Эрмитаж» или «музей») в соответствии с Указом Президента РСФСР от «18» декабря 1991 г. N 294 «Об особо ценных объектах национального наследия России» отнесен к особо ценным объектам культурного наследия народов Российской Федерации.

В соответствии с Федеральным законом от 25.06.2002 N 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.

В соответствии с Указом Президента РФ от 30.11.1992 N 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.

В соответствии с п. 5 Распоряжения Правительства РФ от 15.05.2017 N 928-р Государственный Эрмитаж подлежит обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 25.03.2015 N 272 Государственный Эрмитаж выполняет требования, установленные к порядку проведения организационно-практических, инженерно-технических, правовых и иных мероприятий, направленных на обеспечение антитеррористической защищенности территории и объектов музейного комплекса Государственного Эрмитажа.

1.2. Настоящие Правила для посетителей Государственного Эрмитажа (далее – «Правила») направлены на обеспечение сохранности Эрмитажа как особо ценного объекта культурного наследия, а также на обеспечение условий для публичного предоставления посетителям музея доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, и являются обязательными для исполнения всеми лицами, находящимися на территории Государственного Эрмитажа.

1.3. Настоящие Правила разработаны с учетом положений пп. 24 п. 20 Устава Эрмитажа, утв. Постановлением Правительства РФ от 29.11.2011 N 984 (с изменениями и дополнениями), согласно которому Эрмитаж имеет право устанавливать совместно с Министерством внутренних дел Российской Федерации и Министерством культуры Российской Федерации режим доступа посетителей и порядок охраны имущества и культурных ценностей Эрмитажа, а также создавать совместно с Министерством внутренних дел Российской Федерации и Министерством культуры Российской Федерации специальные службы безопасности для обеспечения установленного режима работы и доступа посетителей, охраны имущества и культурных ценностей Эрмитажа.

1.4. К территории музея для целей настоящих Правил относятся экспозиционные залы, лестницы, коридоры, рекреационные и сервисные зоны, вестибюли, территория

вокруг музея (включая доступные для посетителей дворы), закрепленная за Эрмитажем на праве постоянного бессрочного пользования.

Территорией Государственного Эрмитажа являются здания музейного комплекса, расположенные по адресу:

Главный музейный комплекс – Дворцовая площадь, д. 2, вход для посетителей также организуется через Комендантский подъезд и Шуваловский проезд (с учетом наименования приобретенного входного билета, экскурсионной путевки, абонемент);

Обособленные объекты:

Зимний дворец Петра I – Дворцовая набережная, д. 32;

Главный штаб – Дворцовая площадь, д. 6/8;

Дворец Меншикова – Университетская набережная, д. 15;

Музей Императорского фарфорового завода – проспект Обуховской обороны, д. 151;

Реставрационно-хранительский центр «Старая Деревня» – улица Заусадебная, д. 37.

На посетителей Реставрационно-хранительского центра «Старая Деревня» настоящие Правила распространяются в полном объеме с учетом специальных положений, установленных только на территории Реставрационно-хранительского центра.

1.5. Государственный Эрмитаж открыт для посещения ежедневно, кроме понедельника, в том числе в выходные и нерабочие праздничные дни, за исключением 1 января и 9 мая.

Режим и порядок работы открытых для посещения экспозиций фондохранилища, расположенного в Реставрационно-хранительском центре «Старая Деревня», определяется с учетом особенностей функционирования фондохранилища и публикуется на официальном сайте музея, а также на информационных справочных носителях вышеуказанного обособленного объекта музейного комплекса.

1.6. Государственный Эрмитаж размещает информацию для посетителей о своем наименовании, месте нахождения (адресе) и режиме работы Главного музейного комплекса и обособленных объектов на вывеске – информационном носителе, размещаемом на территории Главного музейного комплекса и всех обособленных объектов музея.

Часы работы Государственного Эрмитажа для посетителей также указаны:

- на официальном сайте Государственного Эрмитажа (www.hermitagemuseum.org);
- на информационных справочных носителях в Большом дворе Зимнего дворца;
- на информационных справочных носителях во входной зоне Главного музейного комплекса Государственного Эрмитажа;
- на информационных справочных носителях во входных зонах обособленных объектов.

1.7. На всей территории музейного комплекса Государственного Эрмитажа в целях обеспечения безопасности посетителей, сохранности культурных ценностей и иного имущества Государственного Эрмитажа, в том числе в рамках выполнения организационных мероприятий, направленных на обеспечение антитеррористической защищенности музейного комплекса, ведется постоянное видеонаблюдение.

1.8. В период действия в месте нахождения Государственного Эрмитажа режима чрезвычайной ситуации, режима повышенной готовности при наличии угрозы возникновения чрезвычайной ситуации, в том числе при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, либо в период осуществления ограничительных мероприятий (карантина), Эрмитаж обеспечивает порядок и условия доступа на территорию музея посетителей в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами, направленными на обеспечение безопасности, защиту жизни и здоровья людей. В вышеуказанных обстоятельствах Эрмитаж вправе на основании локальных актов устанавливать специальный порядок доступа для посетителей на территорию музея, руководствуясь правилами поведения при введении соответствующего режима (чрезвычайной ситуации, режима повышенной готовности при наличии угрозы возникновения чрезвычайной ситуации и т. п.).

2. Порядок приобретения входных билетов, экскурсионных путевок, билетов на лекции и абонементов, а также прохода на территорию Государственного Эрмитажа

2.1. Цены на входные билеты и цены на услуги на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) устанавливаются приказами генерального директора Государственного Эрмитажа.

При организации посещения музея и платных мероприятий Эрмитаж с учетом положений действующего законодательства и имеющихся финансовых возможностей вправе устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву и других категорий лиц.

Информация о ценах на входные билеты, билеты на лекции, абонементы и экскурсионные путевки (далее совместно – «билеты») на проводимые культурно-просветительные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, о порядке их приобретения и возврата публикуется Эрмитажем на официальном сайте, а также доступна в кассах Главного музейного комплекса и во всех обособленных объектах музейного комплекса.

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

2.2. Электронные билеты, электронные путевки и электронные абонементы (далее совместно именуемые «электронные билеты») можно приобрести на официальном сайте музея по адресу: tickets.hermitagemuseum.org.

Не реализованные на официальном сайте музея электронные билеты на текущую дату можно приобрести в кассах музея и в терминалах по продаже билетов.

Реализация билетов на лекции и отдельные культурно-просветительные мероприятия организована с возможностью предварительного приобретения в кассах музея на предстоящие даты.

2.3. Правила приобретения электронных билетов, электронных экскурсионных путевок и (или) электронных абонементов на культурные и просветительские программы и мероприятия Государственного Эрмитажа, в том числе проводимые онлайн в сети «Интернет», опубликованы на официальном сайте Государственного Эрмитажа по адресу: <https://tickets.hermitagemuseum.org/ru/rules>.

2.4. Входной билет, электронный билет дает право однократного посещения музея на выбранный сеанс только в день посещения (если иное не предусмотрено конкретным наименованием билета).

Место входа на экспозиции музейного комплекса определяется местом нахождения конкретной экспозиции и указывается на билете, электронном билете. Адреса нахождения экспозиций Главного музейного комплекса и обособленных объектов указаны в п. 1.4 настоящих Правил.

Посещение Бриллиантовой и Золотой кладовых, экспозиций Реставрационно-хранительского центра «Старая Деревня», Зимнего дворца Петра I и Дворца Меншикова доступно только в составе экскурсионных групп. Иной порядок посещения возможен в рамках организации посещения временных выставок или отдельных экспозиций.

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

Билет на лекцию, электронный билет дает право однократного посещения в

определенную дату в определенное время конкретной лекции по выбранной тематике.

Посещение лекции проводится в залах Лектория Государственного Эрмитажа в Главном штабе и Реставрационно-хранительском центре «Старая Деревня», также возможно проведение лекций в залах Дворца Меншикова и Эрмитажном театре. Билет на лекцию не дает посетителю право посещения музейных экспозиций Главного музейного комплекса и обособленных объектов, кроме тех, что расположены по пути следования к месту проведения лекции.

2.5. Электронный билет посетитель вправе распечатать или сохранить в электронном виде на мобильном устройстве.

2.6. Для прохода в музей посетителю необходимо приложить штрих-код билета, электронного билета к считывающему устройству на турникете. При возникновении проблем со считыванием штрих-кода необходимо обратиться к администратору входной зоны.

2.7. Посетители, относящиеся к категориям «дети-инвалиды», «инвалиды I группы» (граждане РФ и государств ЕАЭС), «инвалиды II группы» (граждане РФ и государств ЕАЭС), которые относятся к инвалидам с повреждениями опорно-двигательного аппарата, лишенные полноценной возможности передвигаться самостоятельно, инвалиды-колясочники и инвалиды по зрению, имеют право при посещении экспозиций музейного комплекса передвигаться в сопровождении одного взрослого лица, которому предоставляется возможность посещения по бесплатному входному билету. Посетители указных категорий имеют право прохода вне очереди (в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 02 октября 1992 г. №1157 в редакции от 26.07.2021 №437). Также согласно локальным нормативным актам Государственного Эрмитажа право внеочередного бесплатного прохода в музей имеют лица, относящиеся к следующим категориям: ветераны Великой Отечественной войны, к которым относятся, в том числе, лица, награжденные медалью «За оборону Ленинграда», инвалиды с детства вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов; лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (независимо от гражданства); полные кавалеры ордена Трудовой Славы; Герои Социалистического труда; курсанты (независимо от гражданства) учебных заведений РФ; военнослужащие, проходящие военную службу по призыву в Вооруженных силах РФ; ветераны боевых действий (в соответствии со ст. 3 Федерального закона «О ветеранах» от 12.01.1995 N 5-ФЗ); сотрудники музеев Российской Федерации; члены творческих союзов Российской Федерации (художников, дизайнеров, архитекторов); члены Международного Совета музеев (ИСОМ).

Право бесплатного посещения вышеуказанными категориями посетителей распространяется на Главный музейный комплекс и обособленные объекты, посещение которых возможно без обязательного экскурсионного обслуживания – Главный штаб и Музей Императорского фарфорового завода.

2.8. Право внеочередного бесплатного посещения музея в любой день имеют Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы. Для организации посещения посетителям рекомендовано заранее обращаться в музей по тел. +7 (812) 710-99-60 (в часы работы музея) или по электронной почте музея по адресу: tickets@hermitage.ru.

2.9. Посетителям, приобретающим бесплатные входные билеты, необходимо иметь при себе паспорт или другой документ, удостоверяющий личность посетителя, а также документ, подтверждающий принадлежность посетителя к льготной категории для предъявления по просьбе сотрудников музея в местах прохода на экспозиции музейного комплекса.

В случае приобретения бесплатного входного билета(ов) в день посещения музея в кассе посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, и документ,

подтверждающий принадлежность посетителя(ей) к категории, предоставляющей право бесплатного посещения.

2.10. При возникновении экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения через турникет, посетитель обязан обратиться к контролеру билетов или администратору для согласования порядка бесплатного повторного прохода в музейную зону.

2.11. Возврат электронных билетов может быть осуществлен только лицом, которое осуществило их приобретение на официальном сайте музея. Посетитель вправе вернуть приобретенные билеты не позднее, чем за три дня до даты посещения музея. Более подробно с правилами покупки и возврата электронных билетов можно ознакомиться на официальном сайте музея по адресу: <https://tickets.hermitagemuseum.org/ru/rules-agreement>.

Для возврата билетов, приобретенных в кассах музея, по которым не был осуществлён проход в музей, посетителю необходимо обратиться к администратору входной зоны для проверки наличия оснований и соблюдения условий для оформления возврата.

2.12. Для посетителей – держателей «Пушкинской карты» в музее действуют отдельные входные билеты и экскурсионные путевки, а также билеты на лекции в Лектории Государственного Эрмитажа и другие мероприятия. Полный перечень музейных экспозиций, экскурсий, лекций и других мероприятий, доступных для приобретения на них билетов по «Пушкинской карте», публикуется на сайте Государственного Эрмитажа и в социальных сетях. Входные билеты, экскурсионные путевки и билеты на лекции и другие мероприятия, приобретаемые путем оплаты «Пушкинской картой», являются именными. При оформлении заказа на сайте музея посетитель(и) обязан указать ФИО, а также данные основного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации. Право приобретения входных билетов, экскурсионных путевок и билетов на лекции и другие мероприятия предусмотрено только для посетителей, являющихся участниками программы «Пушкинская карта» и соответствующих условиям участия гражданина в программе «Пушкинская карта», установленных п. 14 Правил реализации мер по социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры, утв. Постановлением Правительства РФ № 1521 от 08.09.2021 г. (с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлениями Правительства России № 2509 от 28.12.2021 г. и № 930 от 21.05.2022 г.). Приобретение для третьих лиц посредством оплаты «Пушкинской картой» запрещено.

В день посещения посетитель обязан иметь при себе документ, удостоверяющий личность гражданина РФ, и карту участника программы «Пушкинская карта» в электронном виде или на материальном носителе для предъявления по просьбе сотрудников музея в местах прохода на экспозиции музейного комплекса.

2.13. Каждый третий четверг месяца для определенных категорий посетителей (полный перечень указан на официальном сайте музея и на информационных носителях, расположенных во входных зонах каждого музейного комплекса) Эрмитаж предоставляет право бесплатного посещения (без экскурсионного обслуживания) экспозиций Главного музейного комплекса, Главного штаба и Музея Императорского фарфорового завода.

2.14. По решению генерального директора бронирование бесплатных входных билетов может быть предусмотрено для приобретения билетов, электронных билетов других категорий, или отменено. При отсутствии системы бронирования бесплатных входных билетов и (или) билетов, электронных билетов других категорий их приобретение осуществляется посетителями в день посещения музея на официальном сайте музея и (или) в кассах и на терминалах самообслуживания.

2.15. В Главном музейном комплексе и в Главном штабе разрешено проведение свадебных и костюмированных съемок. К костюмированной съёмке относится фотосессия её участников в торжественной одежде, которая соответствует обстановке парадных и экспозиционных залов музея. Билеты на проведение съемок приобретаются только в кассах Главного музейного комплекса и Главного штаба в день посещения и проведения съемок.

Все участники съемок обязаны приобрести входные билеты в музей. Посетителям рекомендовано приобретать входные билеты заранее на сайте музея. Возможно приобретение входных билетов для участников съемок в кассах музея в день посещения при условии наличия их в кассах.

Организатору свадебной или костюмированной съемки в музее необходимо предупредить о своём визите администраторов входной зоны по телефону +7 (812) 710-90-79. Участники съёмки должны неукоснительно соблюдать настоящие Правила и другие локальные акты музея, регулирующие порядок съемок в Эрмитаже, а также выполнять требования сотрудников Службы безопасности.

2.16. В особых кладовых Галереи драгоценностей – Бриллиантовой и Золотой, в Реставрационно-хранительском центре «Старая Деревня», в залах, в которых открыты временные выставки, а также в других местах, обозначенных специальным знаком, любительская фото-, видеосъемка, постановочная и костюмированная съемка и съемка свадебных торжеств запрещены.

2.17. В рамках действующего законодательства об охране изображений граждан запрещена съемка посетителей и работников музея без их согласия.

2.18. Фото, видеосъемка лекций, иных культурно-просветительских мероприятий Эрмитажа посетителями не допускается. В отдельных случаях условиями конкретного мероприятия может быть разрешена его фото-, видеосъемка посетителями исключительно для личного некоммерческого использования. Публикация и распространение сделанных фотографий, видеозаписей вышеуказанных мероприятий (за исключением небольших фрагментов в формате оправданного цитирования) допускается только на основании письменного согласования с Эрмитажем.

2.19. В соответствии со ст. 53 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1, юридические и физические лица осуществляют туристско-экскурсионную деятельность на объектах культуры только на основе договоров с организациями культуры.

2.20. Организация посещения и экскурсионного обслуживания организованных групп посетителей, направляемых организациями, осуществляется на основе договора.

В случае организации разового посещения с экскурсионным обслуживанием возможно оформление заказа без заключения договора.

2.21. Реализация не уполномоченными Эрмитажем лицами билетов, электронных билетов на проводимые музеем мероприятия запрещена.

2.22. С учетом положений действующего законодательства Эрмитаж вправе ограничить доступ к музейным предметам и музейным коллекциям в следующих случаях:

а) неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

б) производство реставрационных работ;

в) нахождение музейного предмета или музейной коллекции в хранилище (депозитарии) музея;

г) нахождение музейных предметов на временной (постоянной) экспозиции, на реставрации (консервации) в других организациях;

д) сведения о музейных предметах составляют государственную тайну или относятся к иной охраняемой в соответствии с законодательством Российской Федерации информации ограниченного доступа;

е) иные предусмотренные законодательством Российской Федерации основания.

2.23. Эрмитаж вправе устанавливать специальные правила для посетителей отдельных культурных мероприятий, слушателей лектория. С указанными правилами (при наличии) посетители вправе ознакомиться при приобретении билета, электронного билета на такие мероприятия, в Лектории Государственного Эрмитажа.

3. Обязанности посетителей музея

Посетители музея обязаны:

3.1. При индивидуальном посещении музея приобрести билет, электронный билет на экспозицию Главного музейного комплекса и/или на экспозиции Обособленных объектов.

3.2. Для прохода на экспозиции и (или) мероприятия соблюдать правила и время прохода, установленные музеем, а также установленные направления следования по экспозициям музейного комплекса.

3.3. При нахождении на территории Государственного Эрмитажа **предъявлять билет, электронный билет по требованию сотрудников музея:** музейных смотрителей, администраторов и контролеров входных зон музея, работников гардероба, сотрудников службы безопасности при исполнении ими своих должностных обязанностей.

3.4. Соблюдать порядок и очередность при входе в музей, на выставки и экспозиции, сохранять входной билет до окончания посещения.

3.5. По просьбе сотрудников музея предъявлять оригинал документа, подтверждающий право на посещение музея на более благоприятных условиях: на основании льготных билетов или билетов по специальному предложению для отдельных категорий посетителей. Перечень необходимых документов для каждой категории посетителей, имеющих право на посещение музея на более благоприятных условиях, размещен на официальном сайте музея, а также в кассах музея.

3.6. На территории музея (при индивидуальном посещении экспозиций, а также при посещении лекций, мероприятий, экскурсий), выключить звук мобильных устройств для предупреждения создания неудобств для других посетителей и работников музея.

3.7. Сдать в гардероб верхнюю одежду.

3.8. Сдать в гардероб для размещения в ячейках хранения ручную кладь: сумки, чемоданы, рюкзаки, кейсы, размеры которой, превышают 35х30х20 и не превышают 45х40х35см. Ручная кладь, размеры которой превышают 45х40х35см, не может быть сдана в гардероб, проход с такой ручной кладью на территорию Государственного Эрмитажа запрещен. Обязательной сдаче в камеру хранения подлежат также зонты любых моделей и размеров.

3.9. Для прохода на территорию музея пройти через рамку металлоискателя.

3.10. Предоставить на линии автоматизированного контроля, оборудованной металлодетекторами и аппаратами неразрушающего контроля, по требованию сотрудника войск национальной гвардии или службы безопасности (при исполнении ими своих должностных обязанностей) для проверки предметы ручной клади: сумки, портфели, рюкзаки, чемоданы, кейсы и др.

3.11. Лица, по состоянию здоровья использующие технические средства для передвижения (трости, костыли, коляски и т. д.), обязаны по требованию сотрудника войск национальной гвардии или службы безопасности (при исполнении ими своих должностных обязанностей) предоставить их для осмотра.

3.12. Для входа на экспозицию музея пересечь линию автоматизированного контроля, оборудованную турникетами со считывающими устройствами штрих-кода, нанесенного на билет.

3.13. Соблюдать самостоятельно, а также обеспечивать соблюдение пришедшими вместе с ними детьми, настоящие Правила, а также выполнять требования работников музея, обусловленные действующими Правилами.

3.14. Заранее ознакомить детей с настоящими Правилами. При входе и выходе из музея держать малолетних детей за руку и не оставлять детей до 12 лет без присмотра.

3.15. В случае обнаружения на территории Государственного Эрмитажа **безнадзорных предметов** немедленно сообщить об этом музейным смотрителям, сотрудникам музея или сотрудникам службы безопасности и не предпринимать самостоятельных действий по их удалению.

3.16. Не оставлять без присмотра на территории Государственного Эрмитажа свои личные вещи и предметы ручной клади.

3.17. **В случае виновного причинения материального ущерба** музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям) **возместить такой ущерб** в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия возместить причиненный ущерб музей вправе осуществить свое требование в судебном порядке.

3.18. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания музейных смотрителей, администраторов входной зоны, сотрудников службы безопасности, войск национальной гвардии и других дежурных служб музея. При выявлении на территории музея признаков возгорания или задымления, незамедлительно сообщить об этом работникам музея.

3.19. В случае реализации Государственным Эрмитажем мер, направленных на обеспечение антитеррористической и пожарной безопасности, в том числе при проведении тренировок по эвакуации людей, неукоснительно следовать требованиям сотрудников службы безопасности, сектора пожарной безопасности и иных лиц, обеспечивающих эвакуацию посетителей.

3.20. Досмотровые мероприятия, приведенные в пп. 3.9-3.11 настоящих Правил, а также постоянное видеонаблюдение (п. 1.7 Правил), обусловлены необходимостью обеспечить безопасность музейного комплекса Государственного Эрмитажа, сохранность культурных ценностей и имущества музея и посетителей. Такие мероприятия организуются Государственным Эрмитажем с учетом требований, предъявляемых государственными органами исполнительной власти, обеспечивающих контроль за антитеррористической защищенностью объектов с массовым пребыванием людей. В этой связи вышеуказанные мероприятия являются императивными и в случае, если посетитель не согласен с их применением и выполнением, работники музея вправе и обязаны отказать такому посетителю в допуске на территорию музейного комплекса.

4. Права посетителей музея

Посетители имеют право:

4.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями музея, доступными для посещения.

4.2. Получать экскурсионное обслуживание в соответствии с утвержденным в Государственном Эрмитаже перечнем экскурсий, оплачивая предоставление таких услуг на официальном сайте и в кассах Государственного Эрмитажа.

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 музеем, а также об условиях их приобретения.

4.4. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории музея только в личных целях с учетом ограничений, определенных настоящими Правилами (пп. 2.15-2.18, 5.15-5.18).

4.5. Пользоваться на экспозициях музея устройствами типа «аудиогид» или «радиогид» без использования громкой связи.

4.6. При необходимости перемещаться по территории Государственного Эрмитажа в инвалидной коляске, предварительно очистив колеса от загрязнения.

4.7. При посещении музея с малолетними детьми использовать детскую коляску, предварительно очистив колеса от загрязнения.

4.8. Допускается посещение музея с собакой-поводырем. При себе следует иметь соответствующий документ. Рекомендуются заранее проинформировать администраторов музея о намерении посетить Эрмитаж с собакой-поводырем по телефонам: +7 (812) 710-90-79.

4.9. Посетители имеют право на обжалование действий (бездействий) должностных лиц музея генеральному директору Государственного Эрмитажа. В этих целях посетитель вправе оставить свое письменное обращение в специальной книге отзывов, находящейся во входной зоне соответствующего объекта музейного комплекса Государственного Эрмитажа, а также в электронном виде – с использованием специальных экранов, расположенных в Иорданской галерее Главного музейного комплекса и во входной зоне Главного штаба, а также посредством отправки электронных обращений на указанные на официальном сайте музея адреса электронной почты.

В обращении в обязательном порядке должны быть указаны:

- Фамилия, имя, отчество гражданина, который подает заявление.
- Наименование структурного подразделения, должность, фамилия, имя, отчество работника, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы посетителя музея, если они известны посетителю.
- 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.

5. Всем лицам, находящимся на территории музея, запрещается:

5.1. Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, зданиям, музейному оборудованию и инвентарю, иному имуществу музея.

5.2. Прикасаться к музейным предметам и элементам интерьеров, этикеткам и витринам, декоративным элементам и выставочным конструкциям, облакачиваться на элементы декора (базы колонн, пьедесталы и т. п.).

5.3. Заходить за ограждения, на территории и в помещения, закрытые для посещения.

5.4. Нарушать общественный порядок. Допускать оскорбления, хамство в общении с работниками и другими посетителями музея.

5.5. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, проносить на территорию музея или употреблять на его территории алкогольные напитки, средства и вещества, способные вызвать опьянение.

5.6. Курить на территории музея, включая употребление электронных сигарет, систем нагревания табака, вейпов и т. п.

5.7. Разводить огонь, использовать любые пиротехнические средства, приносить и использовать пиротехнические и иные подобного рода изделия (фейерверки, хлопушки, бенгальские огни, пневмохлопушки, пружинные хлопушки и т. д.).

5.8. Находиться в верхней одежде, а также в пачкающей одежде, с предметами, которые могут испачкать посетителей и/или музейные предметы и элементы интерьера.

5.9. Проносить оружие, в том числе огнестрельное, холодное, травматическое (оружие ограниченного поражения (ООП)), газовое, а также его составные части, муляжи любого вида оружия; взрывчатые вещества и их компоненты; легковоспламеняющиеся жидкости; отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, токсичные химикаты, отравляющие вещества и патогенные биологические агенты, воспламеняющиеся твердые вещества, токсичные и радиоактивные вещества, едкие и коррозирующие вещества; колющие и легко бьющиеся предметы и другие опасные для жизни и здоровья людей вещества.

5.10. Проносить предметы ручной клади, габариты которой превышают 45х40х35см (сумки, рюкзаки, чемоданы, портфели, кейсы и т. д.), зонты, предметы спортивного инвентаря, а также любые транспортные средства, указанные в п. 5.21 настоящих Правил, в т. ч. велосипеды, самокаты, средства индивидуальной мобильности; а

также музыкальные инструменты, мольберты, футляры; строительные, отделочные материалы, инструменты, оборудование без соответствующего пропуска.

5.11. Проносить на территорию музея любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки.

5.12. Находиться на территории музея с любыми животными.

5.13. Загрязнять территорию музея, мусорить.

5.14. Принимать любую пищу и напитки на всей территории Государственного Эрмитажа, за исключением территории кафе. Прием пищи, а также питье жидкостей должно производиться посетителем исключительно в местах, специально предназначенных для приема пищи (помещений кафе, столовых), либо в рекреационных зонах. Прием пищи вблизи экспонатов и (или) элементов интерьеров категорически запрещен.

5.15. Осуществлять костюмированную и (или) свадебную фото- и видеосъемку, не имея приобретенного в кассе музея билета на право проведения таких съемок, а также проводить любительские и профессиональные фото- и видеосъемки не для личных целей без разрешения администрации музея.

5.16. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения временных выставок, в залах Лектория, а также в случаях, когда в целях соблюдения авторских прав или на основании соглашений с третьими лицами фото- и видеосъемка запрещены.

5.17. Осуществлять фотосъемку с применением вспышки.

5.18. Осуществлять фото- и видеосъемку с использованием штатива или монопода – «палки для селфи» – без специального разрешения администрации музея.

5.19. Использовать территорию Государственного Эрмитажа без разрешения его администрации для занятия коммерческой, экскурсионной, рекламной и иной деятельностью, связанной с получением дохода.

5.20. Ведение любой агитационной деятельности, адресованной неопределенному кругу лиц, а также проведение любых, заранее не согласованных с администрацией Государственного Эрмитажа, общественно-политических, театрализованных, культовых и иных мероприятий.

5.21. **Въезжать на территорию музейного комплекса на велосипедах, самокатах, мопедах, гироскутерах, моноколесах, иных транспортных средствах, в том числе механизированных.** Парковка вышеуказанных транспортных средств на территории музейного комплекса возможна исключительно в местах, специально оборудованных для парковки, и при наличии таких мест на территории музейного комплекса. Хранение любых транспортных средств в гардеробе не допускается.

5.22. Бегать по территории экспозиций музея, шуметь, а также совершать иные действия, причиняющие неудобства другим посетителям музея.

5.23. Проносить и использовать на территории музея беспилотные летательные аппараты без согласования с администрацией музея.

6. Правила посещения фондов Государственного Эрмитажа

6.1. Допуск в фонды Государственного Эрмитажа предусмотрен для лиц, занимающихся научной, образовательной и исследовательской деятельностью в целях, обусловленных темой проводимой ими научной, образовательной или исследовательской работы соответственно. Иным лицам допуск обеспечивается с учетом заявленных реальных целей и их соответствия уставным видам деятельности Государственного Эрмитажа. Для организации допуска в фонды необходимо направить письмо на имя генерального директора музея с указанием цели и времени допуска в фонды, а также конкретных предметов и материалов, к которым исследователь просит получить доступ. В запросе необходимо указать образование и специальность исследователя, наименование

организации, в трудовых или гражданско-правовых отношениях с которыми состоит исследователь, либо наименование высшего или среднего учебного заведения, в котором обучается исследователь.

6.2. Допуск в фонды организуется только при наличии в фондохранилище оборудования, обеспечивающего безопасность и сохранность музейных предметов, а также установленный для хранения этих музейных предметов температурно-влажностный режим с учетом наличия организационных возможностей, а также состояния сохранности предметов и материалов, к которым исследователь хочет получить доступ.

6.3. Допуск в конкретный фонд осуществляется хранителем фонда в его рабочее время. Допущенное лицо может находиться в фонде только в присутствии хранителя. Доступ организуется по специальным разовым пропускам, которые по окончании посещения сдаются в Бюро пропусков.

6.4. Лицо, получившее допуск в фонды, обязано соблюдать правила обращения с предметами, определенными Едиными правилами организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, утв. Приказом Министерства культуры РФ от 23 июля 2020 г. №827 (с учетом вносимых изменений), а также требования контрольно-пропускного и внутриобъектового режимов, действующие в Государственном Эрмитаже.

6.5. Фото- и видеосъемка в фондах Государственного Эрмитажа требует отдельного письменного согласования генерального директора.

6.6. Если физические характеристики (масса, размеры) и (или) состояние сохранности музейного предмета, не позволяют его перемещать из места постоянного хранения, Государственный Эрмитаж организует доступ исследователя к нему посредством представления сканированных, микрофильмированных или фотографических изображений музейного предмета, позволяющих рассмотреть его в целом и фрагментарно (марки, клейма, печати, подписи, записи, орнамент, технические приемы изготовления и другие).

6.7. О невозможности представления доступа исследователя к музейным предметам по основаниям, указанным в пп. 2.22, 6.2 настоящих Правил, музей в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомляет исследователя и (или) организацию, в трудовых или гражданско-правовых отношениях с которой состоит исследователь, или учебное заведение, в котором исследователь получает образование.

В случае нахождения музейных предметов на временной (постоянной) экспозиции, на реставрации (консервации) в других организациях, в уведомлении указываются планируемые сроки их возврата в музей.

7. Обязанности Государственного Эрмитажа

Государственный Эрмитаж обязан:

7.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне музея, организовав работу касс. При осуществлении кассового обслуживания лиц, имеющих право на приобретение входных билетов по специальной стоимости (в том числе льготной), кассир обязан требовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность посетителя к соответствующей категории.

7.2. Обеспечить экскурсионное обслуживание посетителей. При осуществлении экскурсионного обслуживания экскурсовод обязан провести экскурсию на высоком профессиональном уровне в соответствии с указанным в экскурсионной путевке временем и по маршруту, соответствующему экскурсии.

7.3. Обеспечить проведение лекций и культурно-просветительных мероприятий на высоком профессиональном уровне по темам, заявленным в названии лекций и культурно-просветительных мероприятий в соответствии с указанными датой и временем проведения.

7.4. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей, а также наличие ячеек для хранения вещей, ручной клади и фото-, видеотехники, габариты которых не превышают 45х40х35см.

7.5. Обеспечить наличие на линии автоматизированного контроля специальных калиток для посетителей с ограниченной подвижностью, а также для родителей с детьми в колясках.

7.6. Обеспечить наличие во входных зонах 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, в том числе в виде настенных стендов, напольных или настольных стоек, и содержать следующую информацию:

- Информацию о режиме работы музея.
- Информацию о временных выставках.
- Перечень оказываемых музеем услуг, а также информацию об основных потребительских свойствах таких 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.
- Информацию о цене на входные билеты, экскурсионное обслуживание и иные оказываемые музеем услуги.
- Информацию об условиях приобретения входных билетов, экскурсионного обслуживания и иных оказываемых музеем услуг.

7.7. Обеспечить посетителей актуальной и понятной системой навигации по зданиям музейного комплекса с обязательным обозначением мест для отдыха, приема пищи, расположения туалетов, гардеробов, лестниц, лифтов, входных зон, мест, закрытых для посещения.

7.8. Обеспечить наличие на экспозициях этикеток и экспликаций, в том числе на английском языке, содержащих информацию о музейных предметах, находящихся в зале, описание экспозиции зала.

7.9. Обеспечить доступ в музей для посетителей, относящихся к категории маломобильных: инвалидам с поражениями опорно-двигательного аппарата, лицам преклонного возраста. При необходимости воспользоваться подъемными устройствами, посетители могут обратиться к администраторам музея по телефону. Информация о номере телефона размещена на подъемном устройстве.

7.10. В рамках действующего законодательства, требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения, с учетом имеющихся возможностей и финансовых ресурсов создавать специальные условия для посещения музея лицам с инвалидностью и других маломобильных групп населения.

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

7.12. Обеспечить вежливое и корректное обращение своего персонала (в том числе технического) с посетителями музея и неприменение к ним мер принуждения, за исключением случаев, указанных в пп. 3.19, 8.1-8.2 настоящих Правил.

7.13. Обеспечить наличие у работников музея, непосредственно взаимодействующими с посетителями, пропуска с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

7.14. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом месячный срок.

8. Права Государственного Эрмитажа

Государственный Эрмитаж вправе:

8.1. В рамках требований, установленных к порядку антитеррористической защищенности территории музейного комплекса Государственного Эрмитажа, осуществлять совместно и (или) по согласованию с войсками национальной гвардии осмотр посетителей и имущества, вносимого на территорию музейного комплекса. В случае, если посетитель не согласен исполнить просьбу работника службы безопасности Государственного Эрмитажа и (или) сотрудника войск национальной гвардии предъявить к осмотру проносимое с собой имущество, Государственный Эрмитаж вправе отказать в пропуске такому посетителю на территорию музейного комплекса.

8.2. Отказать посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиций, в том числе залов Лектория Государственного Эрмитажа, по следующим основаниям:

- При возникновении чрезвычайной ситуации.
- При отсутствии входного билета, дающего право на посещение музея в день обращения.
- В случае нарушения обязанностей, предусмотренных пп. 3.7-3.8 настоящих Правил.
- По основаниям, указанным в п. 3.19 настоящих Правил.
- В случае нарушения запретов, определенных разделом 5 настоящих Правил.
- В случае нарушения других локальных актов музея, определяющих условия посещения музея.

8.3. Ограничить доступ к музейным предметам и музейным коллекциям, находящимся на территории Государственного Эрмитажа по основаниям, указанным в п. 2.21 настоящих Правил, в том числе в случае:

- Неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов и музейных коллекций.
- В связи с экспонированием за пределами музея.
- В связи с подготовкой к временным выставкам на территории музея.
- В связи с производством реставрационных и/или ремонтных работ;
- Необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея;
- Необходимости технического перерыва в отдельных залах в связи с показателями температуры и влажности воздуха, которые не соответствуют нормам, определенным правилами хранения музейных предметов.

8.4. Определять лиц из числа своих сотрудников, ответственных за исполнение положений настоящих Правил.

8.5. Изменять график работы Государственного Эрмитажа, опубликовав информацию об этом для посетителей на официальном сайте музея и на информационных стендах, расположенных во входных зонах каждого объекта музейного комплекса.

8.6. Ограничивать доступ посетителей на экспозицию музея в целом или отдельные залы, в том числе на технические перерывы или по техническим причинам, опубликовав информацию об этом для посетителей на официальном сайте музея и на информационных стендах, расположенных во входных зонах каждого объекта музейного комплекса.

8.7. С учетом положений действующего законодательства устанавливать ограничение количества человек в одной группе (экскурсионной), количество участников проводимых мероприятий, количество слушателей лекций и индивидуальных посетителей, одновременно находящихся на территории музея.

8.8. Сотрудники музея, обеспечивающие прием и обслуживание посетителей, имеют право проверять документы, подтверждающие право посетителя на посещение музея на более благоприятных условиях (по льготным билетам, билетам, приобретенным по специальному предложению, и в других случаях).

8.9. Сотрудники музея вправе, уведомив посетителя, производить документирование, фотографирование, звукозапись, кино- и видеосъемку в целях фиксации нарушения посетителями настоящих Правил и действующего законодательства.

8.10. Отказать посетителю в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным настоящими Правилами.

8.11. Удалить с территории музея посетителей, нарушающих настоящие Правила.

8.12. Отказать в экскурсионном обслуживании посетителям, опоздавшим к началу более чем на 15 минут.

8.13. Привлечь сотрудников войск национальной гвардии для принудительного удаления с территории музея лиц, нарушающих настоящие Правила.

8.14. Устанавливать ограничение количества билетов, электронных билетов, для приобретения одним лицом, в том числе на онлайн-мероприятия.

8.15. В соответствии с действующим законодательством разрабатывать и реализовывать меры по обеспечению антитеррористической и пожарной безопасности на территории музейного комплекса Государственного Эрмитажа, в частности, проводить тренировки по эвакуации людей.

9. Заключительные положения

9.1. Изменения и дополнения в настоящие правила вносятся на основании Приказа генерального директора Государственного Эрмитажа по согласованию с Министерством культуры Российской Федерации и Министерством внутренних дел Российской Федерации.

9.2. Настоящие правила подлежат опубликованию на официальном сайте Государственного Эрмитажа. Экземпляр Правил в действующей редакции доступен для посетителей во входных зонах Главного музейного комплекса и обособленных объектов.