

Пайдаланылмаған (штрих-код есептелмегенде) кіру билеті кассаға кері қайтарылуы мүмкін.

Кіру билеті пайдаланылмаған жағдайда ақшалай құнын кері қайтару тек кіру билеті пайдаланылмағанын дәлелдейтін келушінің жеке өтініші және Музей әкімгерінің билеттегі (немесе түбіртектегі) қолының негізінде, жеке басын растайтын құжатты көрсеткен кезде жүзеге асырылады.

Музейге келушілер музей жұмыс істейтін күндері билеттерді кассадан кезекпен сатып алуға немесе Тикетон және Давай Сходим платформалары арқылы музей сайтында алдын ала сатып алуға міндетті. Келуші Музейдің мүлкіне ұқыпты қарауға, тазалықты сақтауға, қоғамдық тәртіпті және осы ережелер талаптарын орындауға ұқыптылықпен қарауы қажет.

2. Келушілерге арналған музей тәртібі мен талаптары

2.1. Музей талаптары:

- 1) Музей қызметкерлерінің нұсқауларын орындау;
- 2) осы ережелердің талаптарын және пандемия кезінде карантиндік шаралардың талаптарын сақтау (бетперде кию, дезинфекция құралдарын пайдалану және т. б.);
- 3) Музейге “КІРУ” есігі арқылы ғана кіріп, кешеннен “ШЫҒУ” есігі арқылы ғана шығуды жүзеге асыру;
- 4) Музейдің экспозициясына кіру үшін автоматтандырылған бақылау сызығын кесіп өтіп, тексеру құрал-жабдықтары (интроскоп) және арнайы құрал-жабдықтар (металдетектор) арқылы тексерістен өту қажет. Қажет болған жағдайда қол жүктерге немесе жеке заттарға (әйел адамдардың, спорт және шаруашылық сөмкелерін, пакеттерді, папкаларды және т.б), сондай-ақ сыртынан шолып қарау тексерісі жүзеге асырылады;
- 5) сырт киімдерді гардеробқа өткізу;
- 6) өлшемі 40x40x20 см-ден аспайтын сөмке, жолдорба, кейс және т.б. қол жүгін сақтау ұяшықтарына қою үшін гардеробқа өткізу; өлшемі 40x40x20 см-ден асатын қол жүгі сақтау ұяшықтарына қабылданбайды. Мұндай қол жүкпен Музей аумағына өтуге тыйым салынған;
- 7) Музейдің өзіндік нормативтік актісінде көрсетілген (санат тізбесі Музей кассасындағы акпараттық блокқа орналастырылған) жеңілдік санатындағы келушілер үшін Музейге жеңілдікпен/тегін кіру құқығын растайтын (төлқұжат, жеке куәлік, студенттік билет және басқа да құжаттар) құжатты көрсету арқылы жүзеге асырылады;
- 8) көрме кешенін аралау үшін билетті бақылау пунктінде көрсетіп, турникет арқылы өту қажет. Бұл билетпен екінші рет өтуге болмайды;
- 9) билетті экспозицияны аралау аяқталғанша (Музейде өткізетін уақыты аяқталғанға дейін) сақтап, әкімгердің талап етуімен көрсету қажет;
- 10) автоматты емес бақылау пункті мүгедектігі бар топтардағы келушілердің өтуіне ғана арналған;

11) түтін шыққан немесе өрт байқалған жағдайда, сондай-ақ келушілердің немесе Музей қауіпсіздігіне әсер етуі мүмкін жағдайларда бұл туралы шұғыл түрде Музей қызметкерлеріне хабарлау қажет;

12) караусыз бұйымдар мен заттар табылған жағдайда, оларды өз бетінше орнынан қозғамай, дереу Музей қызметкерлеріне бұл туралы хабарлау қажет;

13) баспалдақтарды пайдаланған кезде қауіпсіздік шараларын сақтап, тұтқадан ұстап, кішкентай балаларды қолдарынан ұстап жүру немесе қолға алу және олардың баспалдақта өздерін дұрыс ұстауын бақылау керек;

14) 14 жасқа дейінгі балалардың Музейге кіріуі ересектердің жетекшілігімен ғана мүмкін;

15) Музей кассасынан сатып алынбаған билеті/құжатты көрсету (сыйға берілген сертификат және т.б.) Музейге кіруге негіз емес;

16) балалар мен мектеп оқушылары алдын ала жазылусыз келген жағдайда:

- балалар мен мектеп оқушылары ұйымдасқан әр топтың құрамында (16 жасқа дейінгі) топты алып жүруші 1 ересек топ жетекшісі болуы тиіс;

- ата-аналар және топ жетекшілер балаларды Музей ережелерімен таныстырып, ережелердің сақталуына жауапты;

17) Музейге кіру үшін алдын ала келесі телефон нөмірлері арқылы жазылуға болады: +7(7172) 91 90 35, 91 90 36; (10:00-ден 18:00-ге дейін);
дүйсенбі – демалыс күні, әр айдың соңғы сейсенбісі - санитарлық күн.

2.2. Келушілерге:

1) сыртқы киіммен (соның ішінде плащпен), бас киіммен, күртемен өтуге;

2) кез келген мөлшердегі жолдорбамен, үлкен сөмкелермен өтуге;

3) зал медиажабдықтары мен еден мониторларын бұзылудан және тұтастығын сақтау мақсатында балалар арбасымен «Астана» залына кіруге;

4) аяқ киімсіз және киім-кешексіз жүруге және өтуге;

5) балалардың үлкен ойыншықтарын, әуе шарларын, гүлдер, шыбықтар, кез келген көлемдегі қолшатырларды алып өтуге;

6) турникет арқылы билетсіз өтуге;

7) қызметтік, өндірістік және техникалық бөлмелерге рұқсатсыз кіруге;

8) тамақпен және сусындармен музейге (соның ішінде балмұздақпен) кіруге (Музейдің ішінде ас ішетін арнайы асхана мен дәмхана бар);

9) келуші өзімен әкелген (алкогольді және алкогольсіз) ішімдіктерді ішуге, Музей кешеніне мас күйінде кіруге, сондай-ақ есірткіге және уытты мас күйінде келуге;

10) пиротехникалық, тез жанатын, уландыратын, уытты, улы заттарды, сұйықтықтарды, тұрмыстық газ баллондарын алып өтуге;

11) кез келген ашық отты, пиротехникалық құрылғыларды (отшашуларды, петардаларды және т.б.) пайдалануға;

- 12) атыс қаруларын, шаншыйтын, кесетін және оңай сынатын заттарды, сонымен қатар солардың құрамына кіретін заттарды алып кіруге;
- 13) кез келген жануарларды өткізуге/алып кіруге;
- 14) Музей ғимаратында темекі (соның ішінде электронды сигареттерді) тартуға;
- 15) макеттер мен витриналарды қолмен ұстауға, оларды тұртуге, макеттердің үстіне кез келген заттарды қоюға;
- 16) макет астындағы кеңістікке кіруге;
- 17) балаларды қоршаулардың, турникеттің, сүйеніштің үстіне отырғызуға;
- 18) Музейдің кез келген нысандарына және жабдықтарына, сонымен қатар мүлкіне залал келтіруге, аталған тармақ бұзылған жағдайда мүлікке залал келтіруші тұлға залалды толық өтейді, аталған жағдай толығымен қағазға түсіріліп, мүлікке залал келтірілгені туралы акт дайындалады және қолданыстағы заңнамаға сәйкес қарауға тапсырылады;
- 19) Музейдің ғимараты мен аумағын ластауға;
- 20) заттардың, нысандардың және т.б. беттерін сызуға;
- 21) Музей ғимаратында жүгіруге, айқайлап сөйлеуге, ән айтуға, секіруге, ойнауға, экспозициялық залдарда және экскурсия барысында телефонмен сөйлесуге;
- 22) апатты жағдайларды болдырмау үшін лифттің ішінде секіруге;
- 23) Музей қызметкерлерімен және басқа да келушілермен араздасуға, оларға тіл тигізуге;
- 24) роликті тақтайшаларды және конькилерді, өздігінен жүретін сырғанактарды, велосипедтерді және басқа да спорт құралдарын кіргізуге, сондай-ақ Музейге роликті аяқ киіммен өтуге, ата-анасының басқаруынсыз 3 доңғалақты балалар арбаларын (велосипедтерді) алып кіруге;
- 25) әкімшіліктің жазбаша рұқсатынсыз Музейдің аумағын коммерциялық, жарнамалық және басқа да қызметтер үшін қолдануға;
- 26) кез келген сипаттағы үгіт-насихат жұмыстарын жүргізуге;
- 27) «Астана» залындағы мүгедектігі бар жандарға арналған көтергіш платформаны (мүгедектігі бар адамдардан, мүгедектігі бар адамға жауапты тұлғадан басқа) және әжетхананы пайдалануға;
- 28) Музейдің барлық залында (арнайы рұқсатсыз) фото және бейне түсірілім жүргізуге;
- 29) жарқылмен суретке түсіруге;
- 30) музей қызметкерлерінің келісімінсіз фототүсірілім өткізуге;
- 31) жұмыс күні аяқталғаннан кейін Музей кешенінде болуға;
- 32) экспозициялық залдарда өз бетінше экскурсиялар, дәрістер және өзге де іс-шаралар өткізуге (арнайы рұқсатсыз) тыйым салынады.

Жаракат алу жағдайларын болдырмау үшін эскалаторда тыйым салынады

- 1) қозғалыс кезінде эскалатордың қозғалмайтын бөліктеріне сүйенуге және таянуға;
- 2) баспалдақ шетіндегі шектеу сызықты басуға;
- 3) эскалатор түйіскен кезде кідіруге;
- 4) эскалаторда жүгіруге және (немесе) жүруге, баспалдағына немесе тұтқасына отыруға, қол жүкті баспалдаққа немесе тұтқаға қоюға;
- 5) қажеттілік туындамаған жағдайда эскалаторды шұғыл тоқтатуға арналған сөндіргіштерді пайдалануға;
- 6) қарсы бағытта қозғалып келе жатқан эскалаторға өтуге;
- 7) аяқ киімсіз немесе роликті конькилермен жүруге;
- 8) барьермен немесе қоршау қалқанымен (бағанымен) жабылған эскалаторға өтуге;
- 9) балаларды балалар арбаларымен және мүгедектігі бар келушілерді арбалармен тасымалдауға;
- 10) мектеп жасына дейінгі балаларға ересек адамдардың жетекшілігінсіз өтулеріне тыйым салынады.

Осы ережелерді бұзған жағдайда музей келушілеріне ескерту жасалады. Ескертуге қарамастан ережелерді бұзуды тоқтатпаған келушілер Музей ғимаратынан шығарылады. Музейден шығуға бас тартқан жағдайда Музей қызметкерлері ҚР құзыретті органдарына жүгінуге мәжбүр.

3. Музейге келушілердің құқықтары

- 1) Музейдің жұмыс кестесіне сәйкес оның аралауға арналған барлық залдарына кіруге;
- 2) арнайы рұқсат етілген аймақтарда фото және бейне аппараттарды (фото-және бейне түсірілім жасауға арнайы билет немесе ресми рұқсат хаты болған жағдайда) қолдануға;
- 3) дәмхана, асхана, дүкен қызметтерін пайдалануға;
- 4) макеттерді тек қоршау сыртынан ғана қарауға;
- 5) Астана залынан басқа барлық экспозициялық залдарға балалар арбаларымен кіруге.

Музей келушілері жазатайым оқиғаларына орын алмас үшін абай болып, келесіледі ескеру қажет:

- залдарда оқтын-оқтын қараңғылау, яғни түннің басталғанын бейнелейтін күнгірттенулер болып тұрады;
- экспозициялар қуатты дыбыстық және жарық әсерлерімен жарактанған;
- музей едені үнемі жуылып, тазалық жұмыстары жүргізіледі;
- балалармен бірге экспозицияларды тамашалау барысында есіктердің және басқа да ойықтардың биіктігін ескеру тиіс;

- шолу тұғырларына көтеріліп, түскен кезде келуші физикалық мүмкіндіктерін ескеруі тиіс;

- барлық залдарда ауаны баптау режимі қолданылады, кейбір залдарда экспонаттарды сақтау мен ұстау +18+20⁰ көлемінде жүзеге асырылады;

- барлық залдарда шыны витриналар қойылған;

- барлық залдар лифпен жабдықталмаған.

Әкімшілік мына құқықтарды өздеріне алады (өздерінде қалдырады):

- Келушілерге алдын ала ескертіп, Музей жұмысының уақытын өзгертуді;

- кассалардың жұмысын ұйымдастыра отырып, Музейдің кіре беріс аймағында келушілерге кассалық қызмет көрсетуді қамтамасыз етуді, жеңілдіктегі билеттерді сатып алуға құқығы бар адамдарға кассалық қызмет көрсету кезінде кассир жеңілдік беру мүмкіндігі рұқсат етілген санаттарға жататынын растайтын құжатты көрсетуді талап етуге міндетті;

- келушілердің сыртқы киімдерін шешуге арналған киім ілетін орынның жұмысын қадағалауға, сонымен қатар ірі көлемді қол жүктерін және фото-бейне техникаларын сақтауға арналған арнайы ұяшықтармен қамтамасыз етуге міндетті;

- Музейдің кіре беріс аймағында Музей заттары мен коллекцияларына қол жеткізу ережесі мен шарттары туралы мәлімет көрсетілген ақпаратты стендмен қамтамасыз етуді; стендтер көрінетін қол жетімді жерде келесі форматтардың бірінде: қабырға стендінде, еденге немесе үстелге орналасқан тіреуіштерде, келесі ақпарат көрсетілу керек:

- Музейдің жұмыс режимі;

- уақытша көрмелер;

- жабық залдар бойынша ақпарат;

- Музейде көрсетілетін қызметтер тізімі;

- экскурсияға тапсырыс беру мүмкіндігі;

- Музейдің электронды каталогын пайдалану;

- Музейдің жұмысы туралы келушілердің пікірі, ескертулері мен ұсыныстарын жеткізу әдістері туралы ақпарат тұруы қажет:

- демалатын, тамақ ішетін орындарды және әжетхананы көрсете отырып Музей залдары бойынша өзекті және түсінікті навигациялық жүйемен қамтамасыз етуді;

- залда тұрған экспозицияларды этикетажбен және музей заты туралы ақпарат берілген ақпараттық парақтармен қамтамасыз етуді;

- егде жастағы адамдарға, мүгедектігі бар адамдар санатына жататын келушілерге арналған көтергіш құрылғыларды пайдалану арқылы экспозицияның қолжетімділігін қамтамасыз етуді;

- қызметкерлердің (оның ішінде техникалық персоналдың) Музейге келушілермен сыпайы сөйлесуін қамтамасыз етуді, ережелерді бұзу жағдайларын қоспағанда, оларға мәжбүрлеу шараларын қолданбауды;

- Музейге келушілермен тығыз байланыста болатын Музей қызметкерлерін бейдәмен қамтамасыз етуді.

- азаматтарды қабылдауды, жазбаша ұсыныстарды, өтініштерді, шағымдарды тіркеуді және заңнамада бекітілген мерзім ішінде оларға жауап беруді қамтамасыз етуді;

- Музейге келушілердің қатысуымен түсірілген фото және бейне материалдарды қолдануды;

- кәсіби фото және бейне түсірілімге рұқсат етуді;

- қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында ІІМ Астана қ. МҚҚБ полиция қызметкерлері металл детекторларды қолдана отырып немесе куәгерлердің қатысуымен келушілерді тексеруге құқылы. Келуші бас тартқан жағдайда әкімшілік Музейге кіргізбеу құқығын өзіне қалдырады;

- Ережелерге қайшы әрекеттердің алдын алу және болдырмау, келушілерге қызмет көрсету сапасын бақылау мақсатында музей аумағында бейнебақылау жүргізіледі;

- әкімшілік Музей кешеніне кіруді шектеу арқылы келушілер санын реттеп отыруға құқылы;

- әкімшілік Музейге кіргізуден бас тарту құқығын өзіне қалдырады;

- Музей әкімшілігі экспозицияның толымдылығы мен сюжетін, автомобильдер қозғалысын, ландшафт түстерінің шешімдерін өзгертуге құқылы;

- Музей әкімшілігі қараусыз қалған заттардың жоғалғаны үшін жауап бермейді;

- келушілер балаларды және мүгедектігі бар адамдарды арбамен тасымалдаған кезде әкімшілік Музей келушілеріне арналған ережелердің бұзылуына жауап бермейді.

Қорытынды ережелер

Ережеде көрсетілмеген басқа да тармақтар үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын және Музейдің актілерін басшылыққа алу қажет.

Ережеге өзгерістер мен толықтырулар Музей директорының м.у.а. бұйрығымен енгізіледі.