



БҰЙРЫҚ

11.08.2025 ж.

Астана қаласы

ПРИКАЗ

№ 196-14/8

город Астана

**Қазақстан Республикасы Мәдениет және
ақпарат министрлігі Мәдениет комитетінің
«Қазақстан Республикасы Ұлттық музейі» РМҚК
келушілеріне арналған ережелерді толықтыру туралы**

Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігі Мәдениет комитетінің «Қазақстан Республикасы Ұлттық музейі» РМҚК келушілеріне арналған ережелердің кейбір тармақтарына өзгеріс енгізу туралы **БҰЙЫРАМЫН:**

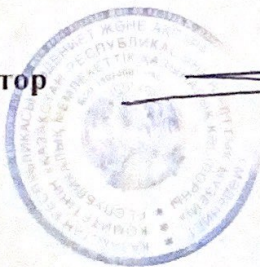
1. Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігі Мәдениет комитетінің «Қазақстан Республикасы Ұлттық Музейі» РМҚК келушілеріне арналған ережелеріндегі кейбір тармақтарға келушілердің талаптарын ескере отырып қосымша өзгеріс енгізілсін.

2. Құқықтық қамтамасыз ету қызметі лауазымды тұлғаларды бұйрықпен және ережелермен қол қойдыру арқылы таныстырсын.

3. Осы бұйрық қол қойған күннен бастап күшіне енеді.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылауды өзіме қалдырамын.

Директор



Б. Әбдіғалиұлы

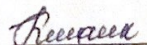
Келісілді:

С. Дүйсенов
орынбасары



Директордың жалпы мәселелер жөніндегі

К. Шайкенова



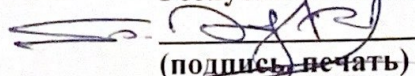
Құқықтық қамтамасыз ету қызметінің басшысы

Орынд.: А. Сайлаубаева
Тел.: 919 035 (ішкі 528)



УТВЕРЖДАЮ

**директор
РГКП «Национальный музей
Республики Казахстан»
Комитета культуры
Министерства культуры и
информации
Республики Казахстан**

 **Б. Әбдіғалиұлы**
(подпись, печать)

« _____ » _____ 2025 года

**Правила посещения
РГКП «Национальный музей Республики Казахстан» Комитета культуры
Министерства культуры и информации Республики Казахстан**

1. Общие положения

Настоящие правила направлены на обеспечение порядка и безопасности при посещении Республиканского государственного казенного предприятия «Национальный музей Республики Казахстан» Комитета культуры Министерства культуры и информации Республики Казахстан (далее - Музей), обязательны к выполнению всеми лицами, находящимися на территории Музея.

К территории Музея относятся: пандус, вестибюль с привестибюльной территорией, гардеробная зона, подходные коридоры, лестницы, эскалаторы, лифты, подъемная платформа для людей с ограниченными возможностями, выставочные и экспозиционные залы, туалетные комнаты, кафе, ресторан, конференц-залы, библиотека.

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

Последний вторник каждого месяца является санитарным днем, в связи с этим музей закрыт для посещения.

Музей открыт для посещения ежедневно, кроме понедельника и санитарных дней, в выходные и праздничные дни. Для всех категорий граждан Республики Казахстан в третье воскресенье каждого месяца, а также учащимся школ в каникулярные дни вход бесплатный.

Время открытия и закрытия музея: 09:30 – 18:00.

Касса музея закрывается в 17:00.

Время начала работы Музея и прекращения посещения посетителей указаны на официальных социальных страницах музея.

Входной билет в Музей дает право однократного посещения в указанную на билете дату. Посетитель обязан предъявить входной билет администратору и музейному смотрителю.

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

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

Возврат денежных средств за неиспользованный входной билет, билет на услуги осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя на основании личного заявления посетителя и подписи администратора Музея на билете (или чеке), подтверждающей факт того, что билет не был использован.

Посетители обязаны: При посещении Музея приобрести входной билет в порядке организованной очереди в кассе, в дни и часы, в которые Музей открыт для посещения, либо по предварительному бронированию на сайте Музея (Тикетон, Давай сходим), бережно относиться к имуществу Музея, так как они являются государственной собственностью, соблюдать чистоту, общественный порядок и требования настоящих Правил.

2. Порядок и требования посещения Музея

2.1. К требованиям для посещения Музея относятся:

- 1) следование указаниям сотрудников Музея;
- 2) следование настоящим Правилам и требованиям карантинных мер во время пандемии (ношение масок, использование дезинфицирующих средств и прочее);
- 3) вход в Музей осуществлять только через дверь с надписью «ВХОД», а выход из комплекса только через дверь «ВЫХОД»;
- 4) вход в экспозиции Музея осуществляется посредством пересечения линии автоматизированного контроля, прохождения поверки через досмотровое оборудование (интроскопа) и специальным оборудованием (металлодетекторами). В случаях необходимости осуществляется визуальный осмотр личных вещей (дамских, спортивных и хозяйственных сумок, пакетов, папок и т.п.), а также может проводиться личный досмотр;
- 5) сдача в гардероб верхней одежды;
- 6) сдача в гардероб для размещения в ячейках хранения ручной клади, размеры которой не превышают 40х40х20 см: сумки, рюкзаки, кейсы, зонтики и т.п.; ручная кладь, размеры которой превышают 40х40х20 см, не может быть сдана в ячейку хранения, проход с такой ручной кладью на территорию Музея запрещен;
- 7) проход для льготных категорий посетителей, предусмотренных локальными нормативными актами Музея (перечень указанных категорий

размещен в информационном блоке касс Музея) осуществляется на основании льготного/бесплатного билета на право льготного/бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготное/бесплатное обслуживание (паспорт, удостоверение, студенческие билеты и иные документы);

8) проход через турникет при предъявлении на контрольном пункте билета, дающего право на посещение выставочного комплекса. Повторный вход по данному билету невозможен;

9) сохранять билет до окончания осмотра экспозиции (до окончания времени пребывания в Музее) и предъявлять его по требованию администрации.

10) в случае возникновения задымлений или пожара, а также ситуаций, которые могут повлиять на безопасность посетителей или Музея, немедленно известить об этом сотрудников Музея;

12) в случае обнаружения безнадзорных вещей и предметов, немедленно сообщить об этом сотрудникам Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению;

13) при пользовании лестницами надо соблюдать меры безопасности, необходимо держаться за поручень, не перевешиваться через поручень, держать малолетних детей за руку или на руках и следить за их поведением на лестнице;

14) посещение Музея детьми до 14 лет возможно только в сопровождении взрослых;

15) предъявление каких либо иных документов (подарочный сертификат, билет и т.д.) приобретенные не в кассах Музея не являются основанием для входа в Музей;

16) детские и школьные группы без предварительной записи:

- в составе каждой детской и школьной организованной группы (до 16 лет) должно быть не менее одного взрослого, сопровождающего группу.

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

17) запись на посещение музея производится преждевременно по телефону: +7(7172) 91-90-35, 91-90-36; (с 10:00 до 18:00) **понедельник - выходной день, последний вторник месяца - санитарный день.**

2.2. Посетителям запрещается:

- 1) проходить в верхней одежде (включая плащи и ветровки), головных уборах, шарфах, меховых жилетах, солнцезащитных очках;
- 2) проходить с рюкзаками любых размеров, большими сумками;
- 3) проходить с детскими колясками в зал «Астаны» в целях соблюдения сохранности и целостности медиаоборудования зала и напольных мониторов;
- 4) проходить и находиться без обуви или одежды;
- 5) проносить габаритные детские игрушки, воздушные шары, цветы, ветки, зонты любых размеров;
- 6) проходить через турникет без билета (ов);

7) самовольно проникать в служебные и производственные и технические помещения;

8) входить с едой и напитками (в том числе мороженым). Для их употребления в Музее имеются специально организованные места (кофейни, буфеты и пр.)

9) распивать любые напитки, принесенные с собой (алкогольные и безалкогольные), входить в Музей в нетрезвом виде, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;

10) проносить пиротехнические, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны;

11) пользоваться любым открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

12) проносить огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, а также составляющие и относящиеся к ним предметы;

13) проводить или/и проносить любых животных;

14) курить в помещениях Музея (в том числе электронные сигареты);

15) трогать макеты и витрины, задевать их, ставить на макет любые предметы;

16) проникать в подмакетное пространство;

17) ставить детей на леера, турникеты, перила, ограждения;

18) наносить ущерб любому объекту и оборудованию Музея, а также его имущества, в случае нарушения данного пункта лицо нанесшее ущерб имуществу обязано возместить нанесенный ущерб в полном объеме, данный факт фиксируется, об этом составляется акт порчи имущества, материалы передаются на рассмотрение согласно действующему законодательству;

19) засорять и загрязнять помещения и территорию Музея;

20) наносить надписи на поверхностях предметов, объектов и т.д.;

21) бегать в помещениях, громко разговаривать, петь, прыгать, играть, разговаривать по телефону в экспозиционных залах и во время проведения экскурсии;

22) прыгать в лифте во избежание аварийных ситуаций;

23) применять физическую силу, оскорблять работников Музея и других посетителей;

24) проносить роликовые доски и коньки, самокаты, велосипеды и другие спортивные средства, а также посещать Музей в роликовой обуви, проносить детские трёхколёсные велосипеды (коляски) без наличия родительской ручки управления;

25) использовать площади Музея без письменного разрешения его администрации для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью;

26) осуществлять любую агитационную деятельность любого характера;

27) пользоваться подъемной платформой установленной в зале «Астаны» (кроме людей с инвалидностью в сопровождении сотрудника музея) и туалетом для людей с ограниченными возможностями;

- 28) проводить фото и видеосъемки во всех залах Музея (без специального разрешения);
- 29) фотографировать со вспышкой;
- 30) проводить фотосессии без согласования с сотрудниками Музея;
- 31) находиться в Музее после завершения рабочего времени.
- 32) проводить самовольно экскурсии, лекции и иные действия в экспозиционных залах (без специального разрешения).

Во избежание случаев травмирования на эскалаторах запрещается:

- прислоняться или опираться во время движения на неподвижные элементы эскалатора;
- заступать за ограничительную линию у края ступени;
- задерживаться при спуске с эскалатора;
- бежать и (или) идти по эскалатору, садиться на ступени или поручень, ставить ручную кладь на ступени или поручень;
- пользоваться без надобности выключателями, предназначенными для экстренной остановки эскалатора;
- проходить на эскалатор, движущийся во встречном направлении;
- проезжать без обуви или на роликовых коньках;
- проходить на эскалаторы закрытые барьерами и (или) заградительными щитами (стойками);
- перевозить детей в детской коляске и посетителей на коляске с инвалидностью;
- проезжать детям дошкольного возраста без сопровождения взрослых.

Посетители, нарушающие настоящие Правила, могут быть предупреждены сотрудниками Музея, а при отказе прекратить нарушения – удалены из Музея. При отказе удаления из Музея сотрудники Музея вынуждены обратиться в компетентные органы РК.

3. Посетители музейного комплекса имеют право:

- 1) находиться во всех помещениях Музея, предназначенных для посещения согласно графику работы Музея;
- 2) пользоваться фото и видеоаппаратурой при наличии специального разрешения (билет на проведение фото и видео съемки, официальное письменное разрешение);
- 3) пользоваться услугами буфета, кофейни, магазина и пр.;
- 4) осмотр макета производится только в пределах ограждения;
- 5) проходить с детскими колясками во все залы, кроме зала «Астаны».

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

- в залах периодически происходит затемнение, имитирующее наступление ночи;
- экспозиции оснащены мощными звуковыми и световыми эффектами;
- в залах постоянно производится влажная уборка пола;
- при осмотре экспозиции с детьми на плечах необходимо учитывать высоту дверных и иных проемов;
- при пользовании смотровым подиумом необходимо учитывать свои физические возможности при подъеме и спуске;
- во многих залах поддерживается режим кондиционирования воздуха, в некоторых залах содержание и хранение экспонатов в пределах +18+20 градусов.
- во многих залах установлены стеклянные витрины.
- во многих залах нет лифтов.

Администрация закрепляет (оставляет) за собой право:

- изменять время работы Музея, но заблаговременно будет оповещать посетителей;
- обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея, организовав работу касс, при осуществлении кассового обслуживания лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов, кассир обязан требовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготным категориям;
- обеспечить работу гардероба для верхней одежды посетителей, а также наличие ячеек для хранения крупногабаритных вещей, ручной клади и фото, видеотехники;
- обеспечить наличие во входной зоне Музея информационных стендов с информацией о порядке и условиях доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, стенды должны располагаться на видном доступном месте в любом из форматов: настенные стенды, напольные или настольные стойки, и содержать следующую информацию:
 - информацию о режиме работы Музея;
 - информацию о временных выставках;
 - информацию о закрытых залах;
 - перечень оказываемых музеем услуг;
 - информацию о возможностях заказа экскурсии;
 - информацию о правилах пользования электронным каталогом музея;
 - информацию о способах доведения посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея;
- обеспечить посетителей актуальной и понятной системой навигации по залам Музея с обязательным обозначением мест для отдыха, приема пищи, расположения туалетов;
- обеспечить наличие на экспозициях этикеток и информационных листов, содержащих информацию о музейных предметах, находящихся в зале, описание экспозиции зала;
- обеспечить доступность экспозиции для посетителей, относящихся к категории маломобильных: людям с инвалидностью, лицам преклонного

возраста, при необходимости воспользоваться подъемными устройствами, посетители могут обратиться к администраторам Музея;

- обеспечить вежливое обращение персонала (в том числе, технического) с посетителями Музея и неприменение к ним меры принуждения, за исключением случаев нарушения настоящих Правил;

- обеспечить наличие у работников Музея, непосредственно взаимодействующими с посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности;

- организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом сроки;

- использовать фото и видеоматериалы, отснятые в Музее, включая фотографии и видео с участием посетителей;

- разрешать профессиональную фото и видеосъемку;

- в целях обеспечения безопасности при необходимости сотрудники полиции МВД вправе произвести проверку посетителей с использованием металлодетектора или досмотр в присутствии понятых. В случае отказа посетителя администрация оставляет за собой право отказать в посещении Музея;

- в целях предупреждения и пресечения противоправных действий, контроля качества обслуживания посетителей на территории музея производится видеонаблюдение;

- администрация оставляет за собой право регулировать количество посетителей, ограничивая доступ в Музей;

- администрация оставляет за собой право отказать в посещении Музея;

- администрация Музея оставляет за собой право вносить изменения в содержание экспозиции макета: наполняемость и сюжет сценок, движение автомобилей, цветовое решение ландшафта и т.д.;

- администрация Музея не несет ответственности за личные вещи, предметы оставленные без присмотра.

- администрация Музея не несет ответственности за нарушение правила посещения при перевозке детей на коляске и людей с инвалидностью.

Заключительные положения

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

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