

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры
«Литературно-мемориальный музей Ф.М.Достоевского»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О музейном фонде РФ и музеях в РФ»,
- Федеральным законом от 09.10.1992 г. №3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 19.06.2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;
- Федеральным законом от 06.03.2006 г. №35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
- Кодексом об административных правонарушениях РФ от 30.12.2001 г. №195-ФЗ;
- Постановлением Правительства Российской Федерации N 040 от 15 сентября 1990 года "О мерах по противодействию терроризму";
- Федеральным законом от 18.10.1991г. № 1761-1 «О реабилитации жертв политических репрессий»;
- Постановлением Правительства РФ от 11 февраля 2017 г. N 176 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий);
- Инструктивным письмом Минкультуры России N 01-79/16-25 от 25 апреля 2001 года "О безопасности культурных ценностей и дополнительных мерах антитеррористического характера в музеях и библиотеках";
- Инструктивным письмом Минкультуры России N 01-151/16-24 от 12 сентября 2001 года о профилактических мероприятиях на объектах Минкультуры России, с целью обеспечения надежной защиты от возможных террористических и диверсионных актов;
- Письмом Минкультуры РФ от 24 октября 2002 г. N 01-130/16-01 «О принятии мер по усилению общественной безопасности, защите населения от терроризма, обеспечению надежной защиты особо важных объектов кино, культуры и искусства»;
- Указом Президента Российской Федерации от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей»;
- Законом Санкт-Петербурга от 13.03.2024 № 158-35 «О внесении изменений в Закон Санкт-Петербурга «Социальный кодекс Санкт-Петербурга»;
- Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 22.04.2024 № 228 «О внесении изменений в постановления Правительства Санкт-Петербурга от 11.11.2009 № 1258 от 22.05.2013 № 343»;
- Распоряжением Комитета по культуре Санкт-Петербурга от 21.06.2024 № 474 «Об утверждении Порядка предоставления права на бесплатное посещение членами многодетных семей музеев, парков культуры и отдыха, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, а также выставок, организацию которых осуществляют исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга;
- Уставом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Литературно-мемориальный музей Ф.М.Достоевского» (далее – Музей),

и в целях реализации мер по усилению общественной безопасности, обеспечения благоприятных условий для проведения экскурсий и иных мероприятий, обеспечения безопасности и сохранности музейных предметов и музейных коллекций.

1.2. Настоящие правила определяют порядок посещения и закрепляют правила поведения посетителей на территории и в помещениях Музея.

1.3. Настоящие правила направлены на обеспечение порядка и безопасности при посещении Музея, улучшения обслуживания посетителей и обязательны к исполнению всеми лицами, находящимися на территории и в помещениях Музея, включая сотрудников туристических организаций, посетителей в составе организованных групп, индивидуальных посетителей и иных лиц, посещающих Музей (далее по тексту – Посетители).

1.4. Музей открыт для посещения ежедневно, кроме понедельника – выходной день музея. Актуальная информация о режиме работы музея размещена на официальном сайте музея: [http:// md.spb.ru](http://md.spb.ru). Вход в музей прекращается за 30 мин до закрытия Музея. Касса Музея прекращает свою работу за 30 минут до закрытия Музея. Вход в зону проведения культурно-массового мероприятия начинается не ранее чем за 15 минут до времени начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно. Актуальная информация о времени проведения культурно-массовых мероприятий размещена на официальном сайте музея: <http:// md.spb.ru>.

1.5.Режим работы Музея указан:

- на информационной доске (информационном носителе) у главного входа в Музей (входа для посетителей), а также внутри Музея во входной зоне;
- на официальном сайте музея Достоевского (<http:// md.spb.ru>);
- в информационных системах Музея (официальных аккаунтах в социальных сетях).

Информация о проводимых мероприятиях указана:

- на информационной доске (информационном носителе) внутри Музея во входной зоне;
- на официальном сайте музея Достоевского (<http:// md.spb.ru>);
- в информационных системах Музея (официальных аккаунтах в социальных сетях).

1.6.Посещение экспозиции и выставок, культурно-массовых мероприятий определяется соответствующим приказом директора Музея.

2. Порядок приобретения входных и экскурсионных билетов, билетов на мероприятия, а также прохода на территорию Музея.

2.1.Вход в Музей Посетителей осуществляется по предъявлению на контроле:

- входного билета установленного образца, приобретенного в кассе Музея за наличный и безналичный расчет;
- входного электронного билета установленного образца, приобретенного онлайн на официальном сайте Музея (<http:// md.spb.ru>);
- входного электронного билета установленного образца, приобретенного онлайн на официальном сайте Музея (<http:// md.spb.ru>) по программе «Пушкинская карта».

Входной билет дает право однократного посещения постоянной экспозиции и выставок, культурно-массового мероприятия, экскурсии в день, указанный на билете. В случае необходимости возвращения во входную зону после прохождения через контроль, посетитель обязан обратиться к контролеру билетов или администратору для согласования порядка повторного прохода в музейную зону.

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

2.3. Цены на входные билеты и цены на экскурсии, культурно-массовые мероприятия и другие услуги, а также правила, порядок приобретения и возврата билетов устанавливаются локальными актами Музея на основании статьи 52 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденными ВС РФ 09.10.1992 г. № 3612-1.

2.4.Информация о ценах на входные билеты, билеты на экскурсионное обслуживание, на платные культурно-массовые мероприятия, на платные услуги публикуется на официальном сайте музея (<http:// md.spb.ru>), доступна в кассах Музея, а также по номеру телефона: 8(812)5714031.

2.5.Организация посещения Музея, экскурсионного обслуживания, культурно-массовых мероприятий организованных групп Посетителей осуществляется на основании гражданско-правового договора, заключенного с юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем (далее ИП) или с физическим лицом, уплачивающим налог на профессиональный доход (самозанятые). Цены на входные билеты и услуги в этом случае могут определяться на основании гражданско-правового договора.

2.6.Экскурсионное обслуживание производится как для групп, так и для одиночных посетителей на основании:

- билета на сборную экскурсию, приобретенного в кассе музея либо электронного билета, приобретенного онлайн на официальном сайте Музея (<http:// md.spb.ru>);
- билета на индивидуальную экскурсию, приобретенного в кассе музея либо электронного билета, приобретенного онлайн на официальном сайте Музея;
- билета на групповую экскурсию, приобретенного по безналичному расчету на основании гражданско-правового договора, заключенного с юридическим лицом, ИП либо с самозанятым.

2.7.Экскурсионное обслуживание осуществляется **только сотрудниками музея**.

2.8.Музей вправе устанавливать льготы для отдельных категорий Посетителей с учетом имеющихся у Музея финансовых возможностей, а также с учетом положений действующего законодательства. Перечень льготных категорий Посетителей устанавливается локальными документами Музея и размещен на официальном сайте музея (<http:// md.spb.ru>).

2.9. Право **на бесплатное посещение Музея**, при предъявлении документов, удостоверяющих право на получение льготы, имеют лица, относящиеся к следующим категориям:

2.9.1. Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, лица, награжденные медалью «За оборону Ленинграда» и жители блокадного Ленинграда, ветераны и инвалиды боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;

2.9.2. Герои Советского союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, Герои социалистического труда;

2.9.3. Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

2.9.4. Жертвы политических репрессий;

2.9.5. Инвалиды 1 и 2 групп, дети-инвалиды и одно сопровождающее лицо;

2.9.6. Ветераны боевых действий;

2.9.7. Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

2.9.8. Многодетные семьи (неполные семьи), имеющим в своем составе трех и более детей (в том числе усыновленных, находящихся под опекой (попечительством), статус которой устанавливается бессрочно, а предоставление мер социальной поддержки и дополнительных мер социальной поддержки такой семье осуществляется до достижения старшим ребенком возраста 18 лет или возраста 23 лет при условии его обучения в организации, осуществляющей образовательную деятельность, по очной форме обучения, если иное не установлено Социальным кодексом;

2.9.9. Сотрудники музеев системы Министерства культуры РФ, члены ИКОМ (Международного совета музеев), члены Творческого союза музейных работников, журналисты и членам Союза журналистов и «Медиа Союза»;

2.9.10. Несовершеннолетние - дети до 7 лет;

2.9.11. Группы детей и молодежи, находящихся в организациях отдыха Санкт-Петербурга;

2.9.12. Организованные группы лиц, находящихся в государственных социальных учреждениях,

2.9.13. Участники специальной военной операции и члены их семей:

- супруга (супруг),

- родители (усыновители),

- несовершеннолетние дети (в том числе усыновленные (удочеренные), находящиеся под опекой или попечительством, пасынки, падчерицы) участника специальной военной операции,

- совершеннолетние дети в возрасте до 23 лет включительно участника специальной военной операции, обучающиеся по очной форме обучения в образовательных учреждениях всех типов и видов независимо от их организационно-правовой формы,

- дети-инвалиды участника специальной военной операции независимо от возраста.

2.10. Каждый третий четверг месяца для определенных категорий посетителей (перечень указан на официальном сайте музея и на информационных носителях, расположенных во входной зоне музея) Музей Ф. М. Достоевского предоставляет право бесплатного посещения (без экскурсионного обслуживания) экспозиций музея.

2.11. Право **на льготный входной билет** (при предъявлении документов, удостоверяющих право на получение льготы) имеют лица, относящиеся к следующим категориям:

2.11.1. Граждане Российской Федерации – пенсионеры;

2.11.2. Студенты всех форм обучения (осваивающие образовательные программы среднего профессионального образования, программы бакалавриата или магистратуры) / курсанты / учащиеся общеобразовательных учебных заведений Российской Федерации, достигшие 18 лет;

2.11.3. Держатели «Единой карты петербуржца» старше 55 лет (женщины) и 60 лет (мужчины).

2.12. Посетителям, приобретающим бесплатные и льготные 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 кассе и местах прохода на экспозиции музея.

2.13. **Возврат электронных билетов** может быть осуществлен только лицом, которое осуществило их приобретение на официальном сайте музея. Посетитель вправе вернуть приобретенный билет не позднее, чем за 1 день до даты посещения музея.

2.14. **Для возврата билетов**, приобретенных в кассах музея, по которым не был осуществлен проход в музей, посетителю необходимо обратиться к администратору входной зоны для проверки наличия оснований и соблюдения условий для оформления возврата. Более подробно с правилами покупки и возврата электронных билетов можно ознакомиться на официальном сайте музея по адресу: <http://md.spb.ru>.

2.15. **Для посетителей – держателей «Пушкинской карты»** в музее действуют отдельные входные и экскурсионные билеты, а также билеты на другие мероприятия. Полный перечень музейных экспозиций,

экскурсий, лекций и других мероприятий, доступных для приобретения на них билетов по «Пушкинской карте», публикуются на официальном сайте музея Ф. М. Достоевского и в социальных сетях. Входные и экскурсионные билеты, билеты на другие мероприятия, приобретаемые путем оплаты «Пушкинской картой», являются именными. При оформлении заказа на сайте музея посетитель 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, утвержденных 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 билетов 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 для предъявления по просьбе сотрудников музея в местах прохода на экспозиции музея и мероприятия.

3. Обязанности посетителей музея

Посетители музея обязаны:

- 3.1. Приобрести входной/экскурсионный билет в музей, приобретенные билеты сохранять до окончания посещения Музея;
- 3.2. Для прохода на экспозиции и (или) мероприятия необходимо предъявить на контроле билет, электронный билет. Соблюдать правила и время прохода, установленные музеем;
- 3.3. Соблюдать порядок и очередность при входе в музей, на выставки, экспозиции и мероприятия;
- 3.4. По просьбе сотрудников музея предъявлять оригинал документа, подтверждающий право на посещение музея на льготных основаниях для отдельных категорий посетителей;
- 3.5. На территории Музея выключить звук мобильных устройств, не пользоваться мобильным телефоном для разговоров по мобильной связи для предупреждения создания неудобств другим посетителям и работникам музея;
- 3.6. Соблюдать правила перемещения в помещениях, коридорах, на лестничных маршах музея:
 - пользоваться только установленными проходами;
 - при передвижении по лестничным маршам: держаться за перила, не переступать и не перепрыгивать через несколько ступеней лестницы, не переносить предметы, держа их перед собой, загромождая путь передвижения;
- 3.7. Выполнять требования сотрудников Музея, в соответствии с Настоящими правилами;
- 3.8. Сдать в гардероб верхнюю одежду, зонты, музыкальные инструменты, спортивный инвентарь, а также рюкзаки, сумки, и личные вещи, размер которых превышает 35 см x 25 см x 15 см.;
- 3.9. В случае необходимости при входе в музей по требованию сотрудника службы безопасности (при исполнении ими своих должностных обязанностей) предоставить для проверки: сумки, портфели, рюкзаки, чемоданы и т.д.;
- 3.10. Лица, по состоянию здоровья, использующие технические средства для передвижения (трости, костыли, коляски и т.д.), обязаны по требованию сотрудника службы безопасности (при исполнении ими своих должностных обязанностей) предоставить для осмотра;
- 3.11. В случае возникновения задымлений или пожара, а также иных чрезвычайных ситуаций, немедленно известить об этом сотрудников Музея и покинуть помещения Музея, в соответствии с планом эвакуации, указаниями сотрудников Музея и сотрудников службы охраны;
- 3.12. Неукоснительно следовать указаниям сотрудников Музея и сотрудников службы охраны при проведении тренировок по эвакуации людей;
- 3.13. Немедленно сообщить сотрудникам Музея в случае обнаружения безнадзорных вещей, не прикасаться к ним, не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению;
- 3.14. Соблюдать общепринятые санитарные нормы, в т.ч. тишину;
- 3.15. Покинуть здание Музея ко времени его закрытия;
- 3.16. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, помещениям Музея), возместить причиненный ущерб в соответствии с законодательством РФ;
- 3.17. Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, обязаны покинуть территорию и помещения Музея без возмещения стоимости входного билета, и могут быть привлечены к ответственности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 3.18. При посещении Музея и специализированных мероприятий на его территории детьми, родители или иные сопровождающие их лица должны соблюдать следующие правила:

- 3.18.1. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билетов посетителям следует учитывать возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах). Ответственность за несоблюдение данного условия в отношении детей лежит на родителях;
- 3.18.2. Родители несовершеннолетних детей или иные сопровождающие их совершеннолетние лица обязаны проинформировать детей о правилах посещения музея и мероприятий и нести ответственность за их соблюдение детьми. При посещении мероприятий и выставок, имеющих возрастные ограничения, ребенок младше указанного возраста, проходит только в сопровождении родителя или иного сопровождающего;
- 3.18.3. Экскурсионное обслуживание детских групп производится только в сопровождении взрослых, несущих ответственность за жизнь и здоровье детей, а также за соблюдение ими правил поведения в Музее.

4. Права посетителей музея

Посетители имеют право:

- 4.1. Знакомиться с экспозицией и выставками Музея, в установленные дни и часы работы Музея;
- 4.2. Получать экскурсионное обслуживание в соответствии с утвержденным в Музее перечнем экскурсий и настоящими правилами, оплачивая предоставление таких услуг;
- 4.3. Получать информацию, касающуюся порядка и условий доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.
- 4.4. Производить любительскую фото- и видеосъемку в залах Музея с учетом ограничений, установленных настоящими правилами;
- 4.5. Пользоваться бесплатным мобильным аудиогидом на платформе «izit.ravel», а также воспользоваться услугами музейного аудиогuida за дополнительную плату;
- 4.6. Использовать в помещениях Музея профессиональную аппаратуру при проведении фото- и/или видеосъемок при условии согласования с администрацией, за дополнительную плату;
- 4.7. Приобретать музейную продукцию на территории музея в местах, специально предназначенных для этих целей;
- 4.8. Оставить отзыв о работе музея в Книге отзывов и предложений, находящейся на контроле или в электронном виде на официальном сайте музея (<http://md.spb.ru>) и в других социальных сетях, информационных ресурсов сети Интернет;
- 4.9. Обжаловать действия (бездействия) сотрудников музея путем письменного обращения к директору музея. Обращение должно содержать:
 - фамилию, имя, отчество посетителя и его место жительства;
 - 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.

5. Посетителям музея ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 5.1. Проносить огнестрельное, газовое, травматическое, холодное и иное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы;
- 5.2. Проносить пиротехнические, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны;
- 5.3. Использовать любые пожароопасные устройства с открытым пламенем горения, пользоваться любым открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- 5.4. Находиться на экспозиции и выставках Музея с продуктами питания, бутылками с любыми видами жидкости и жевательной резинкой, а также с сумками и в одежде, которые могут испачкать посетителей, интерьеры и имущество Музея;
- 5.5. Находиться на территории и в помещениях Музея с любыми животными и птицами;
- 5.6. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.
- 5.7. Курить, употреблять спиртные и спиртосодержащие напитки;
- 5.8. Проносить с собой на экспозицию и выставки Музея рюкзаки, сумки, и личные вещи, размер которых превышает 35 см x 25 см x 15 см;
- 5.9. Проносить зонты;
- 5.10. Трогать руками музейные предметы, витрины, наносить на них надписи;
- 5.11. Наносить ущерб любому объекту, музейным предметам и оборудованию Музея;
- 5.12. Заходить за ограждения;

- 5.13. Передвигаться на роликовых коньках, самокатах, всех аналогичных спортивных средствах и катиться в роликовых кроссовках;
- 5.14. Использовать в помещениях Музея звуковоспроизводящую аппаратуру, кроме аудиогидов;
- 5.15. Использовать помещения и территорию Музея без письменного разрешения его администрации для занятия коммерческой, рекламной и иной общественной деятельностью;
- 5.16. Находиться в Музее после завершения его работы;
- 5.17. Самовольно проникать в служебные помещения Музея;
- 5.18. Засорять и загрязнять помещения и территорию Музея;
- 5.19. Использовать в помещениях Музея вещества с резким запахом;
- 5.20. Разговаривать по мобильным телефонам на экспозиции и выставках Музея, во время проведения экскурсий и других мероприятий;
- 5.21. Громко разговаривать на экспозиции и выставках Музея;
- 5.22. Расклеивать и распространять печатную продукцию;
- 5.23. Проводить на территории Музея несанкционированные экскурсии, и иные несанкционированные мероприятия, в том числе митинги, религиозные обряды;
- 5.24. Использовать при фотографировании в помещениях Музея профессиональную аппаратуру при проведении фото- и/или видеосъемок;
- 5.25. Осуществлять фото-видеосъемку в залах проведения временных выставок, в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав;
- 5.26. Проводить на территории музея профессиональную видео и фотосъемку без согласования с администрацией музея;
- 5.27. Осуществлять копирование экспонатов, элементов интерьера на всех экспозициях музея. Иные способы копирования осуществляются с разрешения администрации музея на основании официального запроса.
- 5.28. В рамках действующего законодательства об охране изображений граждан запрещена съемка посетителей и работников музея без их согласия.
- 5.29. Фото, видеосъемка культурно-массовых мероприятий Музея Ф. М. Достоевского 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 директором Музея Ф. М. Достоевского.

6. Обязанности музея

Музей Ф. М. Достоевского обязан:

- 6.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне музея, организовав работу кассы. При осуществлении кассового обслуживания лиц, имеющих право на приобретение входных билетов по льготной стоимости (бесплатный входной билет, льготный входной билет), кассир обязан требовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность посетителя к соответствующей категории;
- 6.2. Обеспечить экскурсионное обслуживание посетителей. При осуществлении экскурсионного обслуживания сотрудник музея обязан провести экскурсию на высоком профессиональном уровне в соответствии с указанным временем и по маршруту, соответствующему экскурсии;
- 6.3. Обеспечить проведение лекций и культурно-массовых мероприятий на высоком профессиональном уровне по темам, заявленным в названии лекций и культурно-массовых мероприятий в соответствии с указанной датой и временем проведения;
- 6.4. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды и вещей посетителей;
- 6.5. Обеспечить наличие на входных зонах музея информационных стендов с информацией о порядке и условиях доступа к музейным предметам и музейным коллекциям. Стенды должны располагаться в видном доступном месте и любом из форматов, в том числе настенных стендов, напольных или настольных стоек, и содержать следующую информацию:
 - информацию о режиме работы музея;
 - информация о временных выставках;
 - перечень оказываемых музеем услуг, а также информацию об основных потребительских свойствах таких услуг;
 - информацию о возможности заказа экскурсии;
 - 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;
- 6.6. Обеспечить посетителей актуальной и понятной системой навигации по экспозициям музея с обязательным обозначением мест расположения туалетных комнат, гардероба, лестниц, входных зон, мест, закрытых для посещения;
- 6.7. Обеспечить наличие на экспозициях этикеток и экспликаций, содержащих информацию о музейных предметах, находящихся в экспозиции и выставочных залах музея;
- 6.8. Обеспечить вежливое и корректное обращение с посетителями музея;
- 6.9. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб посетителей, а также ответа на такие обращения в установленный законом месячный срок.

7. Права Музея Ф. М. Достоевского

- 7.1. Требовать соблюдения настоящих Правил.
- 7.2. Изменять продолжительность работы экспозиции и выставок в сторону увеличения или сокращения.
- 7.3. Изменять график работы музея, опубликовав информацию об этом для посетителей на официальном сайте музея и на информационных стендах, расположенных во входной зоне учреждения;
- 7.4. Закрыть или ограничить доступ посетителей на экспозиции 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 музея;
- 7.5. С учетом положений действующего законодательства устанавливать ограничение количества человек в одной экскурсионной группе, количество участников проводимых мероприятий, количество слушателей лекций и индивидуальных посетителей, находящихся на территории музея;
- 7.6. Установить ограничение количества билетов, электронных билетов, для приобретения одним лицом, в том числе на онлайн-мероприятия;
- 7.7. Сотрудники музея, обеспечивающие прием и обслуживание посетителей, имеют право проверить документы, подтверждающие право посетителя на посещение музея на льготных основаниях;
- 7.9. Отказать в обслуживании посетителям, нарушающим установленный настоящими Правилами порядок посещения и правила поведения посетителей на территории Музея;
- 7.10. Сотрудники музея вправе, уведомив посетителя, производить документирование, фотографирование, звукозапись, кино- и видеосъемку в целях фиксации нарушения посетителями настоящих Правил и действующего законодательства;
- 7.11. С учетом положений действующего законодательства Музей Ф. М. Достоевского вправе ограничивать доступ к музейным предметам и музейным коллекциям в следующих случаях:
- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
 - производство ремонтных и реставрационных работ;
 - нахождение музейных предметов на временной (постоянной) экспозиции, на реставрации (консервации) в других организациях;
 - иные предусмотренные законодательством Российской Федерации основания.
- 7.12. Музей Ф. М. Достоевского вправе устанавливать правила для посетителей отдельных культурных мероприятий. С указанными правилами (при наличии) посетители вправе ознакомиться при приобретении билета, электронного билета на такие мероприятия.

8. Соблюдение правил безопасности Музея Ф. М. Достоевского.

- 8.1. В период действия в месте нахождения Музея 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), Музей 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 случаях Музей вправе на основании локальных актов устанавливать специальный порядок доступа для посетителей на территории Музея, руководствуясь правилами поведения при введении соответствующего режима (чрезвычайной ситуации, режима повышенной готовности при наличии угрозы возникновения чрезвычайной ситуации и т.п.);
- 8.2. В рамках требований, установленных к порядку антитеррористической защищенности территории музея, осуществлять осмотр посетителей и имущества, вносимого на территорию учреждения. В случае, если посетитель не согласен исполнить просьбу работника службы безопасности предъявить к осмотру проносимое с собой имущество, музей вправе отказать в пропуске такому посетителю на территорию учреждения;

- 8.3. На всей территории Музея в целях обеспечения безопасности Посетителей, сохранности имущества Музея и экспонатов, в том числе в рамках выполнения организационных мероприятий, направленных на обеспечение антитеррористической защищенности Музея, ведется постоянное видеонаблюдение;
- 8.4. В соответствии с действующим законодательством разрабатывать и реализовать меры по обеспечению антитеррористической и пожарной безопасности на территории музея, в частности проводить тренировки по эвакуации людей.

9. Условия посещения музея посетителями с ограниченными возможностями.

- 9.1. В связи с невозможностью установки в помещениях музея специальных подъемников для посетителей с ограниченными возможностями, доступ посетителей, использующих для передвижения кресло-коляску или скутер, невозможен. Для указанных посетителей предлагаются пешеходные экскурсии: «Вокруг Владимирской площади». Заказ экскурсии и определение места сбора группы по номеру телефона: 8(812)571-40-31 с понедельника по пятницу с 11.00 до 17.00;
- 9.2. Для людей испытывающих трудности чтения текстовых документов при посещении литературной экспозиции и мемориальной квартиры Ф.М. Достоевского предусмотрен прокат аудиогuida;
- 9.3. В вестибюле музея оборудовано место для собаки-проводника, сопровождающей посетителя с нарушением зрения (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, в соответствии с приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н);
- 9.4. В залах литературной экспозиции предусмотрены скамьи для отдыха;
- 9.5. Прием посетителей с ограниченными возможностями, прибывающими на автотранспортном средстве, осуществляется во внутриворотовом пространстве. Открытие, закрытие ворот во внутриворотовое пространство осуществляет дежурный администратор музея;
- 9.6. Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников музея. Вызов сотрудника музея осуществляется по телефону 8(812)571-40-31, 8(812)572-20-44 или через переговорное устройство (кнопка домофона находится слева от входной двери музея).

10. Заключительные положения

- 10.1. Изменения и дополнения в настоящие правила вносятся на основании Приказа директора СПб ГБУК «Литературно-мемориальный музей Ф. М. Достоевского»;
- 10.2. Настоящие Правила подлежат опубликованию на официальном сайте Музея Ф. М. Достоевского. Экземпляр Правил в действующей редакции доступен для посетителей во входной зоне музея.