

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
\_\_\_\_\_ Л.В. Лукина

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об обеспечении доступа к культурному наследию,**  
**находящемуся в пользовании музеев и выставочного зала**

**1. Доступность информации о предоставлении услуги**

1.1. Информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности.

1.2. Следующая информация должна быть размещена на видном месте в общедоступной зоне музеев и выставочных залов, а также на сайте организации (при его наличии), предоставляющей услугу, или в сети Интернет:

- сведения о графике работы организации;
- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и - информационные брошюры, адресованные пользователю;
- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера телефона должностного лица;
- контактная информация о руководстве музея, выставочного зала с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

1.3. Схема расположения помещений (поэтажный план), схема размещения объектов показа на территории должна быть на видном месте в общедоступной зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа.

1.4. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила посещения музея, выставочного зала и схема расположения помещений, а также схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

1.5. По требованию посетителей им должен быть предоставлен для ознакомления устав учреждения, а также информация о деятельности музея по формированию и использованию фондов, о реставрации музейных собраний и коллекций.

**2. Комфортность получения услуги**  
**(требования к расположению и оснащению помещения)**

2.1. Помещение музея, выставочного зала, не являющееся памятником культуры и объектом показа, должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты, таблички и пр.).

2.2. Помещения музея, выставочного зала должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть

защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

2.3. Помещения музея, выставочного зала должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.4. В помещениях музея, выставочного зала должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты.

2.5. Здание музея, выставочного зала, являющееся памятником культуры и объектом показа, должно быть включено в маршруты движения общественного транспорта с целью повышения его доступности для посетителей, снабжено системой простых и понятных указателей, по возможности иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (отдельные входы, пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты, таблички и пр.).

В случае невозможности оборудования здания музея, выставочного зала, являющегося памятником культуры, зоны приема посетителей (входная зона), соответствующие помещения должны быть предусмотрены в приспособленном помещении в непосредственной близости от музея, выставочного зала.

### **3. Требования к описанию стандартных процедур оказания услуги**

3.1. Услуги по обеспечению доступа населения к культурному наследию, находящемуся в пользовании музеев и выставочных залов Нижегородской области предоставляются на основе частичной оплаты их стоимости. Льготы по оплате для различных категорий посетителей устанавливаются учреждением на основании нормативно-правовых актов Нижегородской области.

3.2. Лица, не достигшие восемнадцати лет, имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц в установленные администрацией музея дни.

3.3. Обеспечение доступа населения к объектам и предметам культурного наследия, находящимся в пользовании музеев и выставочных залов осуществляется через их публичное представление, публикацию результатов их научного изучения и описания и популяризацию.

3.4. Публичное представление музейных предметов и музейных коллекций осуществляется посредством:

- организации стационарных экспозиций;
- организации передвижных, специальных и др. временных выставок;
- экскурсионного обслуживания посетителей;
- демонстрации музейных предметов через Интернет;
- публикации и распространения каталогов буклетов, альбомов, проспектов, путеводителей и т.п. по музейным собраниям;
- публикации результатов научно-исследовательской работы;
- подготовки и проведения тематических культурно-просветительских мероприятий (лекций, занятий, концертов, фестивалей др.);
- иных способов, повышающих доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащих требованиям его сохранения.

3.5. Стационарные экспозиции, за исключением стационарных экспозиций мемориальных музеев, подлежат регулярному, не реже 1 раза в 5 лет, обновлению с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов.

3.6. Тематика передвижных, специальных и др. временных выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов и привлечение посетителей разного возраста и интересов.

3.7. Информационное сопровождение, описание, этикетаж, навигация и т.п. стационарных экспозиций, передвижных, специальных и др. временных выставок должны быть выполнены и размещены с учетом потребностей разных категорий посетителей

(разноуровневое размещение информации, крупный хорошо читаемый шрифт, наличие описаний для разных возрастных категорий посетителей и т.п.), в том числе быть предназначенными для индивидуального посещения без экскурсовода.

3.8. Размеры площадей для экспозиционно-выставочной работы музея определяются в соответствии с нормативами экспонирования.

3.9. Размещение музейных предметов и доступ посетителей в помещение должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также количеству посетителей, которые могут находиться в помещении одновременно.

3.10. Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект культурного наследия, требований комфортности для посетителей и оптимальной загрузки экскурсоводов.

3.11. Услуга предоставляется с учетом разнообразных форм музейной работы: самостоятельное посещение, индивидуальная или групповая экскурсия, лекции, музейные уроки, массовые культурно-просветительские мероприятия, информационно-справочные и другие виды обслуживания, связанные с сохранением исторического и культурного наследия.

3.12. Посетитель имеет право выбора формы предоставления услуги в соответствии с Правилами посещения музея и перечнем оказываемых услуг. Право посетителя на выбор формы предоставления услуги может быть ограничено в связи с аргументированным требованием обеспечения сохранности объектов показа, обеспечения безопасности посетителя, форс-мажорными обстоятельствами.

#### **4. Требования к квалификации персонала учреждения, оказывающего услуги**

4.1. Учреждение должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно предоставлять услугу. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям.

4.2. Квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке. Информация о должностных обязанностях сотрудников и их квалификации должна быть доступна пользователю.

#### **5. Требования к внешним условиям и безопасности предоставления услуги**

5.1. Помещения должны быть оборудованы современными системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения.