

Уважаемые посетители!
Убедительно просим вас соблюдать правила
посещения объектов музея-заповедника
«Сталинградская битва»!

Правила посещения объектов музея-заповедника «Сталинградская битва» (Согласно Приказу по Музею-заповеднику «Сталинградская битва» № 395 от 22 октября 2019 г., № 102 от 6 марта 2020 г.):

Настоящие Правила направлены на обеспечение сохранности Музея-заповедника как объекта культурного наследия, а также на обеспечение условий для публичного предоставления посетителям Музея-заповедника доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, и являются обязательными к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Музея-заповедника.

К помещениям объектов Музея-заповедника относятся экспозиционные и выставочные залы, вестибюли, гардеробные зоны, коридоры, лестницы, кафе, кинозал, туалетные комнаты.

К территории Музея-заповедника относятся экспозиции и экспонаты на открытых площадках, пешеходные зоны, парковые зоны, доступные для посетителей дворовые территории, стоянки автотранспорта, подъемные платформы для инвалидов-колясочников.

Территорией Музея-заповедника являются здания и территории музейного комплекса, расположенные по адресу:

1. Музей-панорама «Сталинградская битва» – Волгоград, ул.им. маршала Чуйкова, д. 47,
2. Мемориально-исторический музей – Волгоград, ул. Гоголя, д.10,
3. Музей «Память» – Волгоград, площадь Павших Борцов, д. 2.
4. Мемориальный комплекс «Героям Сталинградской битвы» на Мамаевом кургане и территория объекта культурного наследия федерального значения «Мамаев курган – место ожесточённых боёв 1942-1943 гг.» (далее – Мамаев курган)

На посетителей Мамаева кургана настоящие Правила распространяются с учетом специальных положений, действующих только на его территории.

Использование в коммерческих целях изображений любых объектов Музея-заповедника, полученных путём фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем-заповедником.

Вход в музей

Вход в экспозиционные залы Музея-заповедника осуществляется по билетам. Входные билеты могут быть приобретены посетителями в кассах Музея-заповедника непосредственно в день посещения, а также заранее на сайте Музея-заповедника.

Билеты на экскурсионное обслуживание могут быть приобретены посетителями в кассах Музея-заповедника после составления заявки организаторами экскурсий как заранее, так и непосредственно в день посещения (при наличии свободного времени в графике экскурсий), а также на сайте Музея-заповедника.

Билеты на отдельные виды мероприятий и экскурсий могут быть объединены и реализуются посетителям в виде комплексного абонеента, подразумевающего объединение в одном билете нескольких услуг.

Право внеочередного прохода на объекты Музея-заповедника (при наличии очереди на вход), а также приобретения входных билетов без очереди предоставляется:

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы;
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы;
- участникам Великой Отечественной войны;
- участникам вооружённых конфликтов (боевых действий);
- бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- сотрудникам музеев и членам ИКОМ;

- инвалидам 1-й, 2-й и 3-й групп;
- посетителям с приобретенными заранее билетами, в т.ч. путем заказа билетов он-лайн на официальном сайте Музея-заповедника;
- беременным женщинам;
- женщинам с грудными детьми \ семьям с детьми до 3-х лет.
- пожилым людям (от 70 лет).

Граждане вышеуказанных категорий проходят на объекты Музея-заповедника/приобретают/получают ранее оплаченные билеты вне очереди при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих их принадлежность к соответствующей категории, за исключением беременных женщин, женщин с грудными детьми и семей с детьми до 3-х лет.

На официальном сайте Музея-заповедника (www.stalingrad-battle.ru), на информационных справочных носителях у касс Музея-заповедника размещается следующая информация:

- перечень лиц, имеющих право на посещение объектов Музея-заповедника по льготному билету;
- перечень лиц, имеющих право на посещение объектов Музея-заповедника по бесплатному билету;
- перечень лиц, имеющих право на бесплатное экскурсионное обслуживание на объектах Музея-заповедника.

Льготы на посещение предоставляются при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право на льготу.

Порядок обслуживания посетителей

Музей-заповедник осуществляет прием одиночных посетителей и экскурсионных групп.

Обслуживание одиночных посетителей включает оплаченный доступ на территорию Музея-заповедника, исключая территорию Мамаева кургана, (в одну или несколько контрольных зон экспозиционного пространства или иную зону проведения мероприятий) без сопровождения экскурсовода. Посетители приобретают входной билет и предъявляют его на контроле.

Входной билет дает право на посещение указанного в нем объекта в день приобретения билета, за исключением выходных дней Музея-заповедника (дни, в которые не осуществляется доступ посетителей в экспозиционные залы зданий Музея-заповедника, не работают кассы, гардероб и другие службы). Информация о видах входных билетов указывается на официальном сайте Музея-заповедника.

Экскурсионное обслуживание включает оплаченный доступ на территорию объектов Музея-заповедника в сопровождении экскурсовода – сотрудника Музея-заповедника, имеющего бейдж утверждённого образца. Билеты на экскурсионное обслуживание сами по себе не дают права посещения музейных экспозиций и требуют от участников экскурсии дополнительного приобретения входных билетов по цене в соответствии с категорией посетителя (за исключением особых тарифов). Экскурсионное обслуживание проводится для групп на основе предварительной заявки, фиксирующей дату и время экскурсии. При осуществлении экскурсионного обслуживания экскурсовод обязан провести экскурсию на высоком профессиональном уровне, в соответствии с указанным в билете на экскурсионное обслуживание временем и маршрутом (соответствующим заказу). Порядок заказа и оформления экскурсий, а также стоимость экскурсионного обслуживания устанавливаются отдельными приказами директора Музея-заповедника.

Музей-заповедник также осуществляет лекционные занятия, проводит музейные занятия, патриотические акции и мероприятия.

Информация о проведении акций, мероприятий, лекционных занятий, о времени, дате, темах указана на официальном сайте Музея-заповедника (www.stalingrad-battle.ru). Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.

Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной аккредитации через пресс-службу Музея-заповедника.

Посетители Музея-заповедника обязаны:

1. Соблюдать настоящие Правила и общепринятые санитарно-эпидемиологические, экологические, этические нормы и правила.

2. Выполнять требования сотрудников Музея-заповедника по поддержанию общественного порядка.

3. При индивидуальном посещении объектов Музея-заповедника приобрести входной билет/входные билеты на экспозицию в одно или несколько зданий Музея-заповедника в порядке организованной очереди в кассах Музея-заповедника, в дни и часы, в которые объекты Музея-заповедника открыты для посещения или, при наличии такой возможности, через официальный сайт Музея-заповедника, согласно правилам, утвержденным в Музее-заповеднике и размещенным на официальном сайте (www.stalingrad-battle.ru/tickets).

3.1. Для льготных категорий посетителей, предусмотренных локальными нормативными актами Музея-заповедника (перечень указанных категорий размещен в информационном блоке касс Музея-заповедника, а также на сайте Музея-заповедника), вход на экспозиции Музея-заповедника осуществляется на основании льготного/бесплатного билета на право льготного/бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготное/бесплатное обслуживание (паспорт, удостоверение, студенческий билет и иные документы).

4. При экскурсионном обслуживании на объектах Музея-заповедника приобрести в кассе Музея-заповедника билет на экскурсионное обслуживание, сформированный предварительно организатором экскурсий Музея-заповедника или на официальном сайте Музея-заповедника посредством оплаты электронного заказа, а также входной билет. Билет на экскурсионное обслуживание действителен только при наличии входного билета.

5. При нахождении на территории Музея-заповедника предъявлять входной билет/билет на экскурсионное обслуживание по требованию сотрудников Музея-заповедника: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников отдела охранных мероприятий Музея-заповедника при исполнении ими своих обязанностей.

6. Сдать в гардероб (исключая Музей «Память») верхнюю одежду, рюкзаки, пакеты и крупногабаритные сумки, чемоданы, воду.

7. Поместить в ячейку камеры хранения ручную кладь, размеры которой превышают 30×40 см: сумки, рюкзаки, кейсы, зонтики, селфи-палки и прочее. Проход с ручной кладью, размеры которой превышают 30×40 см, но которая не может быть сдана в ячейку камеры хранения, в экспозиционные залы Музея-заповедника возможен только с разрешения сотрудника экскурсионно-просветительского отдела или отдела охранных мероприятий.

8. При утере номерка или ключа от ячейки камеры хранения, а также потере личных вещей в залах Музея-заповедника, посетитель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному организатору экскурсий. Посетитель несет ответственность за утерю номерка или ключа от ячейки камеры хранения.

9. Для входа в экспозиционные и выставочные залы Музея-заповедника пересечь контроль.

10. Предъявить на контроле по требованию сотрудника полиции для досмотра предметы ручной клади (сумки, портфели, рюкзаки, чемоданы, кейсы и др.). Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей-заповедник не допускаются.

Посетителям с ограниченными физическими возможностями, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование (лицам, сопровождающим таких посетителей) для организации прохода через линию контроля, рекомендуется обратиться к организатору экскурсий Музея-заповедника или сотруднику отдела охранных мероприятий.

Посетитель с имплантированным аппаратом, стимулирующим сердечную деятельность, должен сообщить об этом до прохождения процедуры осмотра и представить документ, подтверждающий наличие кардиостимулятора. После этого посетитель может пройти осмотр без применения технических и специальных средств.

Осмотр посетителей с ограниченными физическими возможностями, передвигающихся на инвалидных колясках, осуществляется с помощью ручного металлоискателя. Если посетитель с ограниченными физическими возможностями на инвалидной коляске использует кардиостимулятор или иное медицинское оборудование, чувствительное к воздействию ручного металлоискателя, то осмотр осуществляется ручным (контактным) методом.

11. В случае обнаружения на территории Музея-заповедника безнадзорных предметов немедленно сообщить об этом музейным смотрителям, сотрудникам Музея-заповедника или сотрудникам отдела охранных мероприятий Музея-заповедника и не предпринимать самостоятельных действий по их удалению.

12. В случае причинения материального ущерба Музею-заповеднику (музейным предметам, интерьерам, зданиям, элементам благоустройства на территории) возместить такой ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб Музей-заповедник вправе осуществить свое требование в судебном порядке.

13. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания музейных смотрителей, администраторов, сотрудников отдела охранных мероприятий и других дежурных служб Музея-заповедника.

14. Во время посещения экспозиционных залов, лекций, экскурсий, мероприятий отключить или перевести в бесшумный режим ожидания все средства связи.

15. Покинуть территорию Музея-заповедника ко времени его закрытия.

16. Граждане, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены с территории Музея-заповедника и привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

Посетители имеют право:

1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями, размещёнными на объектах Музея-заповедника.
2. Получать экскурсионное обслуживание в соответствии с утвержденным в Музее-заповеднике перечнем экскурсий, оплачивая предоставление таких услуг через кассы Музея-заповедника или через форму электронного заказа на официальном сайте Музея-заповедника (www.stalingrad-battle.ru/tickets).
3. Получать информацию, касающуюся порядка и условий доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.
4. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея-заповедника с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (п. 6.22, 6.23, 6.24).
5. Пользоваться на экспозициях устройствами типа «аудиогид».
6. При необходимости перемещаться на объектах Музея-заповедника в инвалидной коляске, предварительно очистив колеса от загрязнений.
7. Принимать пищу и напитки на территории Музея-заповедника, исключая экспозиционные залы Музеев, на территории, специально предназначенной для этих целей. Употреблять бутилированную воду вне экспозиционных объектов Музея-заповедника на специально предназначенной для этого территории.
8. Приобретать музейную продукцию на территории Музея-заповедника в местах, специально предназначенных для этих целей.
9. Посещать научную библиотеку с разрешения директора Музея-заповедника или иного уполномоченного лица, на основании личного запроса или официального запроса от организации.
10. Посетители имеют право на обжалование действий (бездействий) должностных лиц директору Музея-заповедника. В таком случае в обращении в обязательном порядке должно быть указано:

- фамилия, имя, отчество гражданина, который подает заявление, его место жительства или временного пребывания;
- наименование структурного подразделения, должность, фамилия, имя, отчество работника, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы посетителя Музея-заповедника;
- 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.

Посетителям на территории объектов Музея-заповедника запрещается:

1. Нарушать общественный порядок.
2. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках и иных подобных транспортных и спортивных средствах (за исключением специально предназначенных для этого мест).
3. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.
4. Осуществлять торговлю, распространять билеты, проводить экскурсии и осуществлять иную деятельность в целях получения доходов без письменного согласования с администрацией Музея-заповедника.
5. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах без письменного согласования с администрацией Музея-заповедника.
6. Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея-заповедника, портить этикетки, тексты, информационные стенды и указатели.
7. Прикасаться к музейным предметам, витринам и элементам интерьера, использовать для отдыха элементы декора.

8. Отвлекать сотрудников Музея-заповедника от исполнения ими своих должностных обязанностей.

9. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории, закрытые для посещения.

10. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

11. Курить на территории Музея-заповедника, за исключением специально отведённых мест.

12. Использовать электронные сигареты, употреблять токсические и наркотические средства в помещениях Музея-заповедника; распивать спиртные напитки в помещениях Музея-заповедника, за исключением кафе.

13. Входить в здания Музея-заповедника в пачкающей одежде, а также с предметами, которые могут испачкать посетителей, и/или музейные предметы и элементы интерьера, находиться в верхней одежде в экспозиционных и выставочных залах Музея-заповедника.

14. Находиться без одежды, без обуви, в «пляжном» виде.

15. Проносить огнестрельное и холодное оружие, колющие и режущие предметы, взрывоопасные, огнеопасные, легковоспламеняющиеся предметы, отравляющие и едкие вещества, а также любые иные средства самообороны.

16. Проносить без разрешения сотрудника Музея-заповедника предметы ручной клади, габариты которой превышают 30×40 см (сумки, рюкзаки, портфели, кейсы), зонты, предметы спортивного инвентаря, музыкальные инструменты, цветы.

17. Проносить в экспозиционные залы продукты питания, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки.

18. Находиться в помещениях с любыми животными, осуществлять выгул животных на территории Музея-заповедника.

19. Громко разговаривать в экспозиционных залах объектов Музея-заповедника, на лекциях и экскурсиях.
20. Разговаривать в экспозиционных залах объектов Музея-заповедника, на лекциях и экскурсиях по мобильному телефону.
21. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения временных выставок, а также в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами, при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки в экспозиционных залах.
22. Осуществлять фотосъемку с применением вспышки и/или с использованием монопода, селфи-палки.
23. Осуществлять профессиональную видео- и фотосъемку без согласования с администрацией Музея-заповедника. Под профессиональной съемкой понимается съемка со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветowych шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и экспонатов для съемки.
24. Вести на территории Музея-заповедника без разрешения администрации коммерческую, рекламную и иную деятельность, связанную с получением дохода.
25. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.
26. Находиться на территории объектов Музея-заповедника после завершения его работы.
27. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея-заповедника.
28. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея-заповедника.
29. Разжигать костры, использовать любые пожароопасные вещества и устройства, в том числе пиротехнические средства.

30. Купаться в бассейнах.
31. Оставлять транспорт в местах, не предназначенных для стоянки.
32. Устраивать пикники, устанавливать туристические палатки и иное туристическое оборудование.
33. Использовать лазерные указки и другие источники света.
34. Самостоятельно, без согласования с администрацией, организовывать и проводить экскурсии для посетителей.
35. Самостоятельно, без сопровождения взрослых, посещать экспозиционные и выставочные залы Музея-заповедника лицам до 14 лет.
36. Портить зелёные насаждения, наносить ущерб парковой зоне и элементам благоустройства.

Музей-заповедник обязан:

1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне объектов Музея-заповедника, организовав работу касс. При осуществлении кассового обслуживания лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов, кассир может потребовать предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.
2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей, а также наличие ячеек для хранения крупногабаритных вещей, ручной клади, фото- и видеотехники.
3. Обеспечить наличие во входной зоне объектов Музея-заповедника 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-заповедника;

- информацию о временных выставках;
- информацию о временно закрытых залах;
- перечень оказываемых Музеем-заповедником услуг;
- информацию о возможностях заказа экскурсии;
- информацию о способах доведения до администрации Музея-заповедника посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея-заповедника.

4. Обеспечить посетителей актуальной и доступной системой навигации по зданиям Музея-заповедника с обязательным обозначением нумерации залов, мест для отдыха, приема пищи, расположения туалетов.

5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах аннотаций и информационных стендов на русском языке, содержащих информацию о музейных предметах, находящихся в зале, описание экспозиции зала.

6. Обеспечить доступность экспозиции для посетителей, относящихся к категории маломобильных, в том числе людям с поражениями опорно-двигательного аппарата, лицам преклонного возраста. Для того чтобы воспользоваться подъемными устройствами, инвалидными креслами, посетители могут обратиться к сотрудникам Музея-заповедника по телефону, указанному на официальном сайте Музея-заповедника (<http://www.stalingrad-battle.ru>).

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

8. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея-заповедника.

9. Обеспечить наличие у работников Музея-заповедника, непосредственно взаимодействующих с посетителями, бейджа, утвержденного руководством Музея-заповедника образца.

10. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также подготовку ответов на такие обращения в установленный законом срок.

Музей вправе:

1. Отказать посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиций, лекций, мероприятий на основании:

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- отсутствие электроэнергии и доступа к сети Интернет;
- отсутствия входного билета, дающего право на посещение Музея-заповедника в день обращения;
- несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
- нарушения настоящих Правил.

2. Ограничить доступ к музейным предметам и музейным коллекциям, находящимся на территории Музея-заповедника на основании:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производства реставрационных и/или ремонтных работ;
- необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в фондах Музея-заповедника;
- выдачи музейного предмета на внешнюю выставку;
- необходимости технического перерыва в отдельных залах в связи с показателями температуры и влажности воздуха, которые не соответствуют нормам, определенным правилами хранения музейных предметов;
- проведение в залах с отдельным входом выставок и мероприятий по билетам на данную выставку или мероприятие (при отсутствии у посетителя вышеуказанного билета).

3. При осуществлении входа в экспозиционное пространство лиц, имеющих льготный билет, контролер вправе попросить предъявить документ, подтверждающий принадлежность к льготной категории.

4. Администрация Музея-заповедника вправе приостанавливать на время допуск посетителей на смотровую площадку панорамы «Разгром немецко-фашистских войск под Сталинградом» при проведении там экскурсии для организованной группы.

5. Администрация Музея-заповедника вправе приостанавливать на время допуск посетителей при высокой наполняемости экспозиционных залов, а также отдельно приостанавливать

допуск на смотровую площадку панорамы «Разгром немецко-фашистских войск под Сталинградом» при отсутствии свободных мест на мероприятии; в осенний, зимний и весенний период – при отсутствии свободных мест в гардеробе.

6. Изменять график работы объектов Музея-заповедника и отдельных залов и определять лиц из числа своих сотрудников, ответственных за исполнение положений настоящих Правил.

7. Закрыть для посетителей территорию Музея-заповедника или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея-заповедника государственных мероприятий и/или при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом «О государственной охране» от 27.05.1996 № 57-ФЗ.

Порядок проведения профессиональной фото- и видеосъемки

1. Профессиональная фото- и видеосъемка на территории и в экспозициях Музея-заповедника производится по согласованию с администрацией Музея-заповедника.

2. Представители средств массовой информации (далее – СМИ) при исполнении ими служебных обязанностей для организации интервью, фото- и видеосъемки обязаны получить разрешение (или аккредитацию) Музея-заповедника.

3. Для получения разрешения представителям СМИ необходимо направить заполненную в свободной форме заявку на электронную почту: panorama_sb@mail.ru

4. Заявка должна содержать следующую информацию:

- цель фото- или видеосъемки;
- предполагаемое место фото- или видеосъемки;
- предполагаемые дата и время посещения Музея-заповедника;
- ФИО ответственного лица и его контакты для обратной связи;
- список участников съемочной группы;
- при запросе на съемку в экспозициях – перечень фото- и/или видеооборудования, которое будет использовано для осуществления съемки.

В теме письма необходимо указать: «Заявка на аккредитацию от (наименование организации или ФИО)». Если письмо будет иметь иную тему, то возможна задержка его обработки.

5. Разрешение дает представителям СМИ право на бесплатное посещение Музея-заповедника и осуществление профессиональной фото и/или видеосъемки строго в оговоренные дату и время.

6. Разрешение выдается в день проведения съемки при условии обязательного предоставления Музею-заповеднику по итогам работы опубликованных материалов, фото и видеосюжетов, либо ссылок на публикации в сети Интернет.

7. При отсутствии сведений, указанных в п. 9.4., Музей-заповедник оставляет за собой право отказать в выдаче разрешения.

8. Разрешение на съемку выдается при условии точного указания места, времени и способов использования фото- и видеоматериалов, созданных на территории Музея-заповедника.

9. При проведении профессиональной фото- и/или видеосъемки в коммерческих целях необходимо заключение договора, который устанавливает порядок предоставления права на съемки в соответствии с установленными в Музее-заповеднике ценами.

10. Осуществление фото- и видеосъемки представителями СМИ без разрешения производится согласно установленным в Музее-заповеднике ценам.