

**Технологическая карта
по организации и проведению экскурсий
в ГКБУК «ПГКУБ им. А. М. Горького»**

1. Время проведения экскурсий: рабочие часы ГКБУК «ПГКУБ им. А. М. Горького» (далее – библиотека, учреждение).
2. Минимальная продолжительность экскурсии составляет 45 минут.
3. Рекомендованное количество экскурсантов не более 20 человек.
4. Для участия в экскурсиях допускаются лица не моложе 7 лет.
5. Информация об экскурсиях размещается на сайте библиотеки, в социальных сетях учреждения, на сайте PRO.КУЛЬТУРА.РФ и других информационных ресурсах.
6. Проводить экскурсию может уполномоченное лицо организационного отдела и сотрудники других отделов, владеющие необходимой информацией.
7. Экскурсии проводятся по предварительной заявке от организаций и физических лиц с указанием даты и времени проведения экскурсии, контактных данных руководителя группы, количества экскурсантов, наименования экскурсии.

Заявка на проведение экскурсии подается не позднее чем за 2 рабочих дня до срока проведения экскурсии. В исключительных случаях заявка и проведение экскурсии может осуществляться в один день.

Прием заявок осуществляет уполномоченное лицо организационного отдела по телефону, по электронной почте либо по онлайн-заявке на сайте учреждения.

При приеме заявок иными сотрудниками библиотеки, сотрудник должен известить уполномоченное лицо организационного отдела лично, по телефону или по электронной почте.
8. Экскурсанты, достигшие 14-летнего возраста, при посещении экскурсии должны иметь документы, удостоверяющие личность или школьный (студенческий) билет.
9. Одиночные посетители могут присоединиться к экскурсионным группам, предварительно узнав о планируемых к проведению экскурсиях на текущий день.
10. Экскурсионные группы, в составе которых присутствуют дети в возрасте до 14 лет, должны сопровождать должностные лица от учреждения, законные представители (родители) или иные доверенные лица (близкие родственники). Количество сопровождающих – от одного и более человек.

Лица с ограниченными возможностями (независимо от возраста экскурсанта) должны находиться с сопровождающими, достигшими 18-летнего возраста.

11. Экскурсанты вправе выбрать бесплатную или платную экскурсию. Вся информация о стоимости услуг отражена на сайте библиотеки, в прейскуранте и на сайте билетного оператора.

12. Оплата экскурсии осуществляется:

- в Центре платных услуг учреждения путем наличного или безналичного расчета через электронный терминал для оплаты картой;
- онлайн на сайте библиотеки или билетного оператора: «Пушкинской картой», банковской картой или через систему быстрых платежей.

Перед началом экскурсии экскурсанты, купившие билеты онлайн, предъявляют на проверку электронные билеты, штрихкод которых сканирует экскурсовод, ответственный за встречу экскурсантов и проведение мероприятия. Одновременно с билетом предъявляются документы, удостоверяющие личность или школьный (студенческий) билет.

13. Возврат билетов, оплаченных «Пушкинской картой», осуществляется в соответствии с правилами возврата, принятыми билетным оператором.

Возврат стоимости билетов, оплаченных банковской картой, осуществляется только на карту, использованную при покупке билета. Баланс карты пополнится на сумму, которая была списана при покупке билета. Возврат денежных средств на другую карту или наличными не предусмотрен.

Возврат стоимости билетов, приобретённых в Центре платных услуг путем наличного расчета, осуществляется только наличными денежными средствами.

14. Перед проведением экскурсии экскурсовод должен ознакомить руководителя экскурсионной группы с Инструкцией по технике безопасности при проведении экскурсий в ГКУБ «ПГКУБ им. А. М. Горького», утвержденной приказом учреждения от 28.10.2019 № 58. Данные об ознакомлении вносятся в Журнал техники безопасности, который хранится в организационном отделе.

15. Информация о проведенных экскурсиях вносится в Журнал учета проведенных экскурсий, который хранится в организационном отделе.