

УТВЕРЖДЕН  
приказом  
ГУП «Московский метрополитен»  
от «08» февраля 2017 г. № 124

**П О Р Я Д О К**  
**проведения экскурсий на территории**  
**ГУП «Московский метрополитен»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения экскурсий (далее – Порядок) на территории ГУП «Московский метрополитен» (далее – Московский метрополитен) определяет организацию деятельности экскурсоводов на территории Московского метрополитена (к территории Московского метрополитена в данном случае относятся объекты Московского метрополитена, предназначенные для обслуживания пассажиров), за исключением лиц, действующих в рамках работы Экскурсионного бюро метрополитена «Метротур».

1.2. Деятельность экскурсоводов на территории Московского метрополитена осуществляется в строгом соответствии с Правилами пользования Московским метрополитеном, утверждаемыми постановлением Правительства Москвы.

1.3. Деятельность экскурсоводов на пассажирской инфраструктуре Московского метрополитена не должна препятствовать обеспечению безопасной и комфортной перевозки пассажиров.

1.4. Контроль за деятельностью экскурсоводов на территории Московского метрополитена осуществляют инспекторы Отдела технологического контроля пассажирской инфраструктуры Службы пассажирских сервисов в ходе проведения выборочных проверок.

2. Порядок допуска экскурсоводов к проведению экскурсий на территории Московского метрополитена

2.1. Для получения права на проведение экскурсий на территории Московского метрополитена, а также размещения соответствующей информации на сайте проекта «Экскурсии в метро» ([tour.mosmetro.ru](http://tour.mosmetro.ru)), экскурсоводы должны сдать экзамен на базе Службы профориентации, обучения и развития персонала.

2.2. Информация для экскурсоводов (постановление Правительства Российской Федерации от 15.11.2014 № 1208 «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта», Правила пользования Московским метрополитеном, Порядок проведения экскурсий на территории ГУП «Московский метрополитен», перечень вопросов для сдачи экзамена, адрес электронной почты для обратной связи и т.д.) размещается на официальном сайте Московского метрополитена ([mosmetro.ru](http://mosmetro.ru)).

2.3. Для участия в проекте «Экскурсии в метро» экскурсоводами заполняется заявка на сайте проекта ([tour.mosmetro.ru](http://tour.mosmetro.ru)) с указанием следующих позиций:

- ФИО;
- гражданство;
- возраст;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- образование;
- информация о дополнительном образовании, связанным с туристической деятельностью;
- знание иностранных языков;
- опыт работы в качестве экскурсовода.

2.4. На основании поданных экскурсоводами заявок ответственный работник Службы пассажирских сервисов формирует группы для сдачи экзаменов и информирует экскурсоводов (по каналу обратной связи) о месте и времени проведения экзамена. К экзамену допускаются экскурсоводы в возрасте не моложе 18 лет, имеющие гражданство РФ и наличие кассового чека об плате сбора за услугу аттестации.

2.5. Экзамен проводится по мере набора группы экскурсоводов не менее 20 человек (но не реже чем один раз в месяц).

2.6. Экзамен у экскурсоводов принимается комиссией, состав которой утверждается приказом начальника метрополитена и включает в себя представителей служб: профориентации, обучения и развития персонала, движения, пассажирских сервисов, безопасности. Кроме того, в работе комиссии принимают участие представители Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы, Департамента культуры города Москвы, Департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма города Москвы.

2.7. В случае положительных результатов сдачи экзамена и по утвержденным экзаменационной комиссией протоколам экскурсоводам:

– выдаются карточки единого образца, являющиеся разрешением на ведение экскурсионной деятельности на территории Московского метрополитена (далее – карточка);

– предоставляется логин и пароль от сайта [tour.mosmetro.ru](http://tour.mosmetro.ru) для ввода информации по экскурсионным программам и активации дат их проведения.

2.8. Срок действия аккредитации – 1 год с даты сдачи экзамена. Продление аккредитации производится при обращении экскурсовода в Московский метрополитен после сдачи экзамена по знанию Правил пользования Московским метрополитеном и без оплаты сбора за услугу аттестации.

2.9. Допускается одна пересдача экзамена без взимания сбора за услугу в течение 30 дней с даты первоначальной попытки сдачи экзамена.

### 3. Дополнительное обучение экскурсоводов

3.1. При необходимости расширения знаний в области Правил пользования Московским метрополитеном, а также истории развития метро, совершенствования профессиональных навыков экскурсоводы могут пройти обучение на базе Службы профориентации, обучения и развития персонала.

3.2. Программа обучения за дополнительную плату для экскурсоводов разрабатывается и утверждается Службой профориентации, обучения и развития персонала по согласованию со Службой движения, Службой пассажирских сервисов и Службой безопасности метрополитена.

3.3. После прохождения дополнительного обучения Службой профориентации, обучения и развития персонала формируется группа для сдачи экзамена.

3.4. Экскурсоводы, прошедшие дополнительное обучение на базе Службы профориентации, обучения и развития персонала Московского метрополитена, допускаются к экзамену без оплаты сбора за услугу аттестации. Допускается проведение экзамена для данной категории экскурсоводов по отдельному графику.

### 4. Порядок проведения экскурсий

4.1. Количество экскурсий, одновременно проводимых на конкретной станции, может быть ограничено Московским метрополитеном.

4.2. Проведение экскурсий осуществляется:

– с понедельника по четверг – с 10 час 00 мин до 16 час 00 мин и с 20 час 00 мин до 00 час 00 мин;

– по пятницам – с 10 час 00 мин до 14 час 30 мин и с 20 час 00 мин до 00

час 00 мин;

– по выходным дням – с 10 час 00 мин до 00 час 00 мин.

В целях обеспечения Московским метрополитеном беспрепятственного перевозочного процесса проведение экскурсий в часы «пик» запрещаются.

4.3. Максимальное количество участников экскурсионной группы – 20 человек.

4.4. Экскурсии проводятся с применением системы радио-гид. При проведении экскурсий применение экскурсоводами технических средств звукоусиления запрещено.

4.5. В дни проведения массовых культурно-зрелищных, спортивных и иных мероприятий метрополитеном принимаются меры по ограничению экскурсий на станциях с повышенной нагрузкой вне зависимости от согласованного графика и ранее размещенных данных о проведении экскурсий. Информация о проведении указанных мероприятий должна быть размещена на сайте проекта ([tour.mosmetro.ru](http://tour.mosmetro.ru)) не позднее чем за трое суток до даты проведения мероприятия.

4.6. В случае возникновения чрезвычайной ситуации проведение экскурсий незамедлительно прекращается до особого распоряжения.

4.7. Допуск на территорию Московского метрополитена экскурсоводов и участников экскурсионной группы осуществляется с оплатой проезда в соответствии с тарифами на перевозку пассажиров и багажа, утверждаемыми постановлением Правительства Москвы.

4.8. Экскурсоводам запрещен доступ в производственные, служебные и иные помещения станций и объектов Московского метрополитена.

4.9. При нахождении на территории метрополитена экскурсоводы и участники экскурсионной группы обязаны соблюдать требования транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта, Правила пользования Московским метрополитеном, а также иные требования федерального и регионального законодательств, за нарушение (несоблюдение) которых законодательством Российской Федерации и законодательством города Москвы установлена ответственность.

## 5. Порядок допуска экскурсоводов на инфраструктуру Московского метрополитена

5.1. Экскурсии на пассажирской инфраструктуре Московского метрополитена осуществляются только в установленное время и по маршруту, предварительно забронированным экскурсоводом через специальную форму на сайте [tour.mosmetro.ru](http://tour.mosmetro.ru).

5.2. Предварительное бронирование осуществляется не ранее чем за 14 и не позднее чем за 7 календарных дней до даты проведения экскурсии с возможностью отмены не позднее чем за одни сутки до проведения экскурсии.

5.3. Для осуществления экскурсоводами предварительного бронирования доступны все станции Московского метрополитена в периоды времени согласно п. 4.2, за исключением тех, по которым введены ограничения согласно п.п. 4.5, 4.6 настоящего Порядка.

5.4. Московским метрополитеном при предварительном бронировании не ограничивается тематика экскурсий при условии, что она не противоречит законодательству Российской Федерации и нормативно-правовым актам города Москвы.

5.5. Метрополитен для обеспечения перевозочного процесса оставляет за собой право отмены уже произведенного бронирования экскурсии с одновременным автоматическим уведомлением экскурсоводов не позднее чем за 6 часов до времени проведения экскурсии.

5.6. Один экскурсовод имеет право предварительного бронирования не более трех экскурсий с разным временем проведения в один календарный день.

5.7. В случае создания при проведении экскурсии на станции помех движению пассажиров, дежурный по станции имеет право прекратить экскурсию с последующим составлением Акта и его направлением ответственному исполнителю Службы пассажирских сервисов. В данном случае экскурсоводу предоставляется право изменения маршрута экскурсии.

## 6. Порядок проведения проверок

6.1. Выборочные проверки за деятельностью экскурсоводов на территории Московского метрополитена осуществляется инспекторами Отдела технологического контроля пассажирской инфраструктуры Службы пассажирских сервисов с целью:

- контроля за соблюдением ими требований настоящего Порядка, а также иных распорядительных документов метрополитена, регионального и федерального законодательств;

- выявления проблем при проведении экскурсий и выработки согласованных решений по устранению существующих проблем и достижению наилучшего результата.

6.2. Выборочные проверки должны охватывать различные маршруты проведения экскурсий.

6.3. Инспекторами осуществляется проверка:

- наличия у экскурсоводов аккредитации;

- соответствия даты, времени и маршрута проведения по

предварительному бронированию;

– соблюдения экскурсоводами и членами экскурсионной группы Правил пользования Московским метрополитеном и других руководящих документов.

6.4. Результаты проверок оформляются рапортом на имя начальника Службы пассажирских сервисов, составленным в произвольной форме, в который вносятся выявленные замечания.

6.5. При невозможности устранения экскурсоводом на месте во время проведения экскурсий выявленных замечаний – экскурсия прекращается, дополнительное время либо иной маршрут для проведения экскурсии не предоставляется.

6.6. При повторном выявлении аналогичных замечаний Московский метрополитен вправе ограничить возможность проведения экскурсий конкретным экскурсоводам на территории метрополитена через форму предварительного бронирования на срок до 1 месяца.

6.7. При поступлении информации от ГКУ «Организатор перевозок», УВД на Московском метрополитене о привлечении экскурсовода на территории метрополитена к административной ответственности за нарушение Правил пользования Московским метрополитеном, требований регионального и федерального законодательств ГУП «Московский метрополитен» вправе прекратить проведение экскурсий конкретным экскурсоводом на срок действия текущей аккредитации с направлением уведомления об этом ответственному исполнителю Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы.

---