



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
"ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ  
МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК П.И.ЧАЙКОВСКОГО"  
(Музей-заповедник П.И.ЧАЙКОВСКОГО)

П Р И К А З

«15» апреля 2022 г.

№ 97

Об утверждении регламента  
по предоставлению музейных услуг ГАУК МО «Государственный  
мемориальный музыкальный музей-заповедник П.И. Чайковского»

В целях усовершенствования обслуживания посетителей и во исполнение письма Министерства культуры Российской Федерации №220-011-39-ОЯ от 08.04.2022 года

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Регламент по предоставлению музейных услуг и ввести его в действие с 15.04.2022 года.
2. Разместить скан Регламента на официальном сайте музея в разделе открытые данные.  
Отв. Тюрчева Т.И.
3. Заверенную копию настоящего Регламента хранить на рабочем месте заведующего кассой.  
Отв. Белоус Р.В.
4. Признать Приказ № 115 от 18.05.2021г. утратившим силу.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

И.П. Корнилов

**ВОПРОС ВНЕСЕН:**

Заместитель директора по экономике

**С.Б. Чижикова**

**СОГЛАСОВАНО:**

Заместитель директора по научной  
работе

**Г.И. Белонович**

**ПРОЕКТ ПРЕДСТАВЛЕН:**

Заместитель директора по экономике

**С.Б. Чижикова**

Заведующий общим отделом

**Р.В. Белоус**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Заместитель директора по экономике

**С.Б. Чижикова**

**Регламент**  
**по предоставлению музейных услуг ГАУК МО «Государственный мемориальный**  
**музыкальный музей-заповедник П.И. Чайковского»**

**1. Общие положения.**

1.1. К музейным услугам относятся: экскурсии, лекции, детские игровые программы, занятия, аудиоэкскурсии (аудиогиды), входные билеты на экспозиции и выставки, концерты, культурные-массовые мероприятия, в том числе в онлайн формате.

1.2. Реализация билетов на предоставление музейных услуг производится в кассе и терминале Музея в дни его работы или онлайн на сайте Музея.

1.3. Термины, используемые в настоящем Регламенте:

- Билет (электронный билет) – документы – бланки строгой отчетности по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение просветительского мероприятия, проводимого Музеем.
- Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Порядка возврат денежных средств.
- Посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение просветительского мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), экскурсионную путевку.
- Сайт – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу

1.4. Посетители льготной и специальной категории приобретают билеты только в кассе Музея при предъявлении в обязательном порядке документов, подтверждающие право на льготы. Посетители специальной категории, имеющие право на бесплатный вход в Музей, получают в кассе входной билет номиналом «бесплатно».

1.5. В дни «бесплатных посещений Музея» вход в Музей осуществляется по входным билетам номиналом «бесплатно» на экспозиции и те выставки, которые определены администрацией Музея для бесплатного посещения. Другие просветительские и дополнительные услуги являются платными.

1.6. Пропуск посетителей в музей производится строго в день, указанный на билете. Вход в Музей по просроченным билетам запрещен. При входе на экспозиции и выставки посетители предъявляют в обязательном порядке билет музейным смотрителям.

1.7. На организованную группу посетителей выдается один групповой билет с указанием количества посетителей.

1.8. Установленная норма по количеству посетителей в организованной группе не более 20 человек (а в случае установления нормативными актами органов исполнительной власти Московской области ограничительных мер – количеством, не превышающим предельно установленное указанными нормативными актами).

1.9. Допускается сверхнормативное количество экскурсантов до 2 человек, в этом случае с них взимается стоимость входной платы за посещение Музея, а также стоимость, угощения и других дополнительных услуг на одного человека в составе игровых программ.

1.10. При заказе платных услуг Музея, в детских группах и группах школьников до 20 человек допускается не более двух человек сопровождающих по билету номиналом «бесплатно» без оплаты экскурсионного обслуживания и детских игровых программ.



1.11. При заказе платных услуг Музея, в организованных группах студентов, взрослых и пенсионеров до 20 человек допускается не более одного человека сопровождающих по билету номиналом «бесплатно» без оплаты экскурсионного обслуживания и игровых программ.

1.12. При заказе платных услуг Музея под перевод или на иностранном языке, в организованных иностранных группах до 20 человек допускается не более одного человека сопровождающих и/или гида-переводчика по билету номиналом «бесплатно» без оплаты экскурсионного обслуживания.

1.13. Лицам, сопровождающим посетителей с ограниченными возможностями (маломобильных посетителей) при получении платных услуг Музея, выдается билет номиналом «бесплатно» без оплаты экскурсионного обслуживания и детских игровых программ. При этом, допускается не более одного сопровождающего на одного маломобильного посетителя.

1.14. Ребенка-инвалида, входящего в состав организованной группы может сопровождать один из родителей, которому выдается входной билет номиналом «бесплатно».

1.15. Перенос музейных услуг производится по письменному заявлению заказчика, поданному на имя директора, с указанием причины переноса, не позднее:

- 3 календарных дней до даты оказания музейной услуги.

По истечении указанных сроков перенос музейной услуги не производится.

1.16. Возврат денежных средств за музейные услуги в связи с их отменой для организованных групп производится только по разрешению директора Музея на основании письменного заявления заказчика с указанием причины не позднее:

- 3 календарных дней до даты оказания услуг.

После вышеуказанного срока возврат денежных средств за неполученную музейную услугу не производится.

1.17. Возврат денежных средств за музейные услуги осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 « Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

Возврат денежных средств за музейные услуги осуществляется в соответствии и с Федеральным Законом № 54-ФЗ от 22.05.2003г. «О применении ККТ при осуществлении наличных денежных расчетов», письмом Минфина России от 20.09.2017 N 03-01-15/60738 и с Указанием Банка России от 11.03.2014 N 3210-У (в редакции от 05.10.2020 г.) «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства».

1.18. В случае опоздания группы к началу проведения музейной услуги Музей, в зависимости от времени опоздания, может отменить проведение музейной услуги, либо соразмерно сократить ее продолжительность. При этом оплаченные за услугу денежные средства заказчику не возвращаются.

## **2. Порядок оформления музейных услуг в день посещения Музея для организованных групп.**

2.1. Организованные группы посетителей могут оформить услугу в день посещения Музея при наличии свободного экскурсовода.

2.2. Выдача билетов на музейную услугу заказчику осуществляется после стопроцентной оплаты их стоимости в кассу Музея. Возможна оплата банковской картой.

### **3. Порядок предварительной продажи и оформления музейных услуг по договору.**

3.1. Оформление предварительных заказов на музейные услуги производится в дни работы Музея на прием посетителей.

3.2. Предварительный заказ и оплата музейных услуг производится не позднее, чем за 3 дня до момента оказания услуг.

3.3. Оплата предварительного заказа может производиться следующими способами:

3.3.1. По безналичному расчету после оформления договора и создания заказа, на основании счета, выставленного Музеем.

3.3.2. Путем внесения денежных средств в кассу Музея.

3.4. Выдача билетов на музейную услугу заказчику осуществляется после стопроцентной оплаты их стоимости (после поступления денежных средств на расчетный счет, либо в кассу).

3.5. Оплата и выдача билетов, по желанию заказчика, может осуществляться в день оказания услуги, в соответствии с фактическим составом по категориям посетителей и численностью группы.

3.6. Полученные на организованную группу билеты при неполном укомплектовании группы или изменении категории посетителей, обмену и возврату не подлежат.

3.7. Если в рамках музейных услуг предусматривается посещение нескольких экспозиций, входные билеты выдаются на каждую экспозицию отдельно или в составе комплексного билета.

3.8. За не востребовавшие билеты на музейную услугу деньги не возвращаются. Невостребованные билеты по истечении дня, в который планировалось оказание услуги, прикладываются к отчету кассира.

### **4. Порядок продажи билетов на концерты.**

4.1. Продажа входных билетов на концерты производится в кассе Музея, также возможна оплата услуг онлайн на сайте Музея.

4.2. Выдача билетов посетителям осуществляется после стопроцентной оплаты их стоимости в билетной кассе Музея. При покупке билета в формате онлайн предъявляется билет в бумажном или электронном виде.

4.3. Пропуск посетителей в концертный зал производится строго в день, указанный на билете. Вход на концерт по просроченным билетам запрещен.

### **5. Порядок продажи билетов на экспозиции и выставки.**

5.1. Продажа входных билетов на экспозиции и выставки производится в кассе Музея, также продажа возможна онлайн на сайте Музея, либо в терминале по продаже билетов.

5.2. Оплата производится за наличный расчет или банковской картой. Также возможна оплата услуг онлайн на сайте Музея, либо в терминале по продаже билетов.

5.3. Выдача билетов посетителям осуществляется после стопроцентной оплаты их стоимости в билетной кассе Музея или в терминале. При покупке билета в формате онлайн предъявляется билет в бумажном или электронном виде.



5.4. Пропуск посетителей на экспозиции и выставки производится строго в день, указанный на билете. Вход по просроченным билетам запрещен.

## **6. Порядок выдачи пригласительных билетов**

6.1. Входные билеты категории «гость» на посещение экспозиций и выставок музея выдаются на безвозмездной основе посетителям, прибывающим с деловыми рабочими визитами и в представительских целях, на основании приказа (распоряжения), либо письменной резолюции директора Музея.

## **7. Порядок возврата денежных средств.**

7.1. Возврат наличных денежных средств за билеты, приобретенные в кассах Музея за наличные денежные средства, осуществляется в кассе музея при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем, кассового чека, на основании заявления и документа, удостоверяющего личность.

7.2. Возврат безналичных денежных средств за билеты, приобретенные в кассе Музея за безналичный расчет (по банковской карте), осуществляется в кассе музея при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем, кассового чека, чека по безналичной оплате, банковской карты, с которой осуществлялась оплата, на основании заявления и документа, удостоверяющего личность.

7.3. Оформление возврата денежных средств за билеты, приобретенные на официальном сайте Музея, осуществляется в следующем порядке:

7.3.1. Для осуществления возврата стоимости билета покупатель должен отправить в Музей запрос на адрес электронной почты: [mk\\_gdmch@mosreg.ru](mailto:mk_gdmch@mosreg.ru), в котором необходимо указать фамилию, имя, отчество покупателя, номер электронного билета, адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа и изложить отказ от заказа и желание осуществить возврат платежа. Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанной покупателем при оформлении заказа (для билетов, где указано время проведения мероприятия, запрос производится до начала мероприятия. Для остальных билетов - не позднее 30 минут до закрытия Музея)

7.3.2. Возврат стоимости билета осуществляется только на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

7.4. Возврат билетов, приобретенных через терминал, осуществляется в кассе Музея при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем, кассового чека, чека по безналичной оплате, банковской карты, с которой осуществлялась оплата, на основании заявления и документа, удостоверяющего личность.