

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
культуры Администрации
города Екатеринбурга



И.Н. Марков

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора МАУК ЕМИИ
от « 25 » июня 2021г. № 01-0



Н.Н. Корытин

Положение

о порядке и условиях предоставления платных услуг Муниципальным автономным учреждением культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств».

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных услуг Муниципальным автономным учреждением культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств» (далее – Положение,) определяет цели, задачи, правила и порядок оказания платных услуг, порядок формирования доходов и осуществления расходов по приносящей доход деятельности в Муниципальном автономном учреждении культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств» (далее МАУК ЕМИИ, Учреждение, музей).
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами, в том числе:
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Бюджетным кодексом Российской Федерации;
 - Налоговым кодексом Российской Федерации;
 - федеральным законом от 12.01.1996г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
 - федеральным законом от 03.11.2006г. N 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
 - федеральным законом от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»;
 - «Основами законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденными Верховным Советом РФ 09.10.1992 № 3612-1 (далее — Основы законодательства о культуре);
 - федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей);
 - Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (далее Положение, утвержденное Постановлением № 609);
 - федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
 - федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702 "Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями

исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности";

- Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 15 июля 2009 г. N 29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры РФ»;

- Уставом Муниципального автономного учреждения культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств».

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия и термины:

1.3.1. Исполнитель услуги/Исполнитель – Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств».

1.3.2. Потребитель услуги – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести (заказывающее и приобретающее) услуги лично или для других лиц.

1.3.3. Платная услуга – услуга, оказываемая МАУК ЕМИИ за плату.

1.3.4. Цена – денежное выражение стоимости услуги.

1.3.5. Калькуляция – это исчисление себестоимости единицы продукции, выполненных работ и услуг по элементам расходов.

1.3.6. Перечень и тарифы платных услуг - систематизированный сборник, перечень цен (тарифов), по группам и видам товаров и услуг, предоставляемые покупателям.

1.3.7. Билет, электронный билет (входной билет) – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого музеем.

1.3.8. Посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путевке.

1.4. Исполнитель оказывает платные услуги в соответствии с настоящим Положением и Уставом МАУК ЕМИИ физическим и юридическим лицам с целью:

- всестороннего удовлетворения потребностей населения в сфере культуры;
- улучшения качества услуг;
- внедрения новых видов услуг и современных форм обслуживания населения;
- совершенствования работы учреждений, мероприятий по улучшению качества работы;
- привлечения дополнительных финансовых средств для обеспечения, развития и совершенствования услуг;
- расширение и укрепление материально-технической базы.

1.5. Предоставление платных услуг осуществляется МАУК ЕМИИ дополнительно к основной деятельности и не влечет за собой снижения объемов и качества основных услуг, оказываемых в рамках выполнения муниципального задания.

1.6. Деятельность по оказанию платных услуг относится к приносящей доход деятельности Учреждения.

1.7. Изменения и дополнения в Положение вносятся и утверждаются директором Учреждения после согласования Учредителем.

1.8. Информацию о внесенных изменениях и дополнениях в Положение потребитель получает через средства массовой информации или непосредственно от музея путем размещения Положения на его официальном сайте, на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в сети "Интернет" в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии со ст. 36.2. Основ законодательства о культуре .

1.9. В музее оформляется стенд с Положением и всей необходимой информацией о видах услуг, предоставляемых на платной основе, об условиях предоставления платных услуг и ценах на них, о льготах для отдельных категорий граждан, о квалификации специалистов, оказывающих услуги, об адресах и телефонах вышестоящей организации. А также данная информация выставляется на официальном сайте учреждения.

1.10. Предоставление платных услуг для несовершеннолетних потребителей осуществляется с согласия родителей на добровольной основе с учетом соблюдения требований СанПиН.

2. Порядок и условия оказания платных услуг

2.1. Платные услуги Учреждение оказывает в соответствии с видами деятельности, определенными в его Уставе:

- 1) посещение музея (входная плата);
- 2) экскурсионное обслуживание посетителей;
- 3) обучение в платных кружках, студиях, на курсах;
- 4) организация и проведение массовых мероприятий (вечеров, праздников, балов, концертов, спектаклей, встреч);
- 5) лекции;
- 6) организация и проведение мероприятий по заказам организаций;
- 7) демонстрация музейных коллекций на выезд;
- 8) реализация печатной и сувенирной продукции;
- 9) реставрация произведений искусства, консультация;
- 10) организация тематических лекций с кино-и видеообслуживанием посетителей;
- 11) иные виды платных услуг в соответствии с утверждаемым Перечнем и тарифами на оказание платных услуг Муниципального автономного учреждения культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств».

2.2. Учреждение создает условия для предоставления платных услуг (приобретает материалы, билеты и т.д.).

2.3. Основным документом, определяющим объем платных услуг, предоставляемых Учреждением, а также расходование средств, полученных Учреждением от оказания платных услуг, является план финансово-хозяйственной деятельности, утверждаемый в установленном законом порядке.

2.4. При предоставлении платных услуг сохраняется установленный режим работы. Учреждение обязано соблюдать утвержденный им план работы, расписание занятий и лекций.

2.5. Платные услуги могут осуществляться привлеченными специалистами, с которыми заключается договор гражданско-правового характера, либо работниками, состоящими в штате Учреждения.

2.6. Предоставление Потребителю необходимой и достоверной информации в бесплатной и доступной форме осуществляется как в самом Учреждении, так и с использованием средств телефонной связи, через публикации в средствах массовой информации, на интернет-сайте Учреждения и через информационные материалы (афиши, брошюры, буклеты), соответствующую требованиям законодательства. До потребителя доводится, в том числе, следующая информация:

- Наименование, место нахождения (юридический адрес) Учреждения, режим работы, информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

- Уровень и направленность реализуемых программ, мероприятий, проектов, формы и сроки их освоения.

- Перечень предоставляемых услуг и тарифы (Утвержденный перечень и тарифы на оказываемые виды услуг) должен находиться в доступном для потребителей месте.

- Информация об органах государственной власти, органах местного самоуправления, уполномоченных осуществлять контроль и надзор в соответствующей сфере деятельности, в том числе о территориальном органе Роспотребнадзора;
- Перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, предоставляемых при оказании платных услуг.

- По просьбе потребителя Учреждение также предоставляет для ознакомления Устав и другие относящиеся к договору и соответствующей платной услуге сведения.

2.7. При заключении договоров на оказание платных услуг Учреждение не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другими в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.8. Учреждение заключает договор с Потребителем на оказание платных услуг в соответствии с Перечнем и тарифами платных услуг, согласованным с Учредителем музея – Управлением культуры Администрации города Екатеринбурга, согласно Приложению № 1 к настоящему Положению.

2.9. Платные услуги, оказываемые исполнителем, предоставляются потребителю на основании договора, абонеента, билета (с указанием в них номера, суммы оплаты, количества дней и часов посещения) или иного документа, подтверждающего оплату потребителем услуги. Разовые посещения осуществляются по билетам и кассовым чекам или экскурсионным путевкам, форма которых утверждена действующим законодательством Российской Федерации как бланк строгой отчетности. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает в установленном порядке формы билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе формы электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности, содержащие реквизиты билета, абонеента и экскурсионной путевки. Музей вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов, абонеентов и экскурсионных путевок на проводимые ими зрелищные мероприятия.

2.10. Потребитель обязан оплатить оказываемые платные услуги. Оплата может быть произведена в безналичной форме или за наличный расчет. В качестве документа, подтверждающего оплату оказанной услуги и прием наличных денег, Исполнитель обязан выдать кассовый чек, билет или иной бланк строгой отчетности, приравненный к кассовому чеку.

2.11. Работник музея, ответственное за оказание платной услуги и/или исполнение договора обязано обеспечить выполнение объемов, сроков и качества оказываемых услуг, а также своевременное предоставление документов по оказываемым услугам в бухгалтерию. Бухгалтерия выдает материально ответственным лицам МАУК ЕМИИ бланки строгой отчетности для оформления заказа на выполненные услуги, выставляет счета на оплату таких услуг, осуществляет учет и контроль за использованными (неиспользованными) и испорченными бланками.

2.12. При обнаружении несоответствия оказанных платных услуг условиям договора на оказание услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- предоставления услуг в полном объеме в соответствии с заключенным договором;
- назначения нового срока оказания услуг;
- соответствующего уменьшения стоимости оказываемых услуг или безвозмездного оказания услуг;
- расторжения договора и полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки в оказании платных услуг не устранены исполнителем либо имеют существенный характер.

2.13. Правила реализации и возврата билетов Муниципального автономного учреждения культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств» являются неотъемлемой частью настоящего Положения (Приложение № 3).

2.14. Бухгалтерия ежемесячно представляет отчет о доходах и расходах денежных средств, полученных от оказания платных услуг Директору учреждения.

2.15. Нормы настоящего Положения, а также требования нормативных актов Российской Федерации обязательны для исполнения работниками Учреждения, а также Потребителями услуг.

2.16. МАУК ЕМИИ не может оказывать платные услуги взамен основной деятельности, финансируемой за счет бюджетных средств.

2.17. Платная деятельность Учреждения не является коммерческой, так как в соответствии с законом МАУК ЕМИИ при её осуществлении не имеет извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяющая полученную прибыль между участниками, а доход от неё полностью идёт на развитие и совершенствование учреждения.

2.18. Руководство деятельностью Учреждения по оказанию платных услуг осуществляет директор Учреждения, который в установленном порядке несет ответственность за качество оказания платных услуг, осуществляет административное руководство, контролирует и несет ответственность за финансово-хозяйственную деятельность, соблюдение сметной, финансовой и трудовой дисциплины, сохранность собственности, материальных и других ценностей.

3. Правила формирования цен (тарифов) на услуги

3.1. В соответствии со ст. 52 Основ законодательства о культуре и п. 34 Положение, утвержденного Постановлением № 609, Учреждения самостоятельно устанавливает цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты. Поскольку платные услуги, оказываемые учреждениями культуры, не входят в перечни, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 239 «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен (тарифов)», государственное регулирование цен (тарифов) на них не распространяется.

3.2. Перечень и тарифы платных услуг разрабатываются Учреждением, утверждаются приказом директора Учреждения и согласовываются с Учредителем.

Тарифы на дополнительные платные услуги и иные услуги, приносящие доход, устанавливаются в соответствии с Уставом Учреждения на основе калькуляции.

3.3. Цены на организацию и проведение массовых мероприятий (вечеров, праздников, балов, концертов, спектаклей, встреч, семинары, конференции, входная плата за посещение выставок) устанавливаются на основании порядка ценообразования в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Цена устанавливается в отношении каждой конкретной услуги. Цены на платные услуги пересматриваются и утверждаются по мере необходимости

Основаниями для пересмотра цен на платные услуги являются, в том числе:

- рост (снижение) затрат на оказание услуг, вызванный внешними факторами;
- изменение уровня цен на материальные ресурсы на величины более, чем на 5 %;
- изменение в действующем законодательстве Российской Федерации размера и системы оплаты труда работников, занятых в оказании услуг.

3.4. На формирование стоимости платных услуг оказывают влияние следующие факторы: уровень потребительского спроса и уникальность самих услуг; конкурентоспособность; наличие потенциальных потребителей услуг; особых условий выполнения (срочности, приоритетности, сложности и т. д.); затраты на оказание услуг, срок окупаемости и экономический эффект.

3.5. Услуги по организации выставок, конференций, семинаров:

- проведение семинаров, конференций, учебных занятий в помещениях музея – проводятся на договорной основе. Для расчета стоимости услуги принимается во внимание, в том числе:
 - количество часов;

- затраты на подготовку, организацию и обслуживание;
- количество участников;
- стоимость данной услуги соотносится со стоимостью аналогичных услуг в городе Екатеринбурге.

3.6. Проведение корпоративных мероприятий в залах Учреждения – на договорной основе. Стоимость включает в себя покрытие всех затрат и накладные расходы (30-40%) на обслуживание корпоративного мероприятия и соотносится со стоимостью аналогичных услуг в городе Екатеринбурге. При составлении договора на оказание данной услуги учитываются все затраты и накладные расходы (30%) на подготовку и обслуживание данного мероприятия.

3.7. Предоставление консультационных услуг – на договорной основе.

3.8. Реализация печатной и сувенирной и иной продукции— осуществляется в соответствии с прейскурантом цен – на договорной основе.

Реализация осуществляется через торговые точки розничной торговли (на территории музея). Реализуются товары, принятые от комитентов, печатная и сувенирная продукция Учреждения. Стоимость товаров, принятых на комиссию, складывается из цены комитента и вознаграждения Учреждения (10-100%). Стоимость товаров музея складывается из затрат по изготовлению этой продукции и надбавки (10% - 500%) для покрытия накладных расходов и с учетом прибыли, направленной на развитие Учреждения. Иной размер вознаграждения Учреждения за товары, принятые на комиссию, может быть установлен по договоренности сторон.

3.9. Стоимость организации и проведение концертов, музыкальных вечеров, творческих встреч, театрализованных представлений, конкурсов, фестивалей и прочих мероприятий устанавливается на договорной основе.

Стоимость услуг (мероприятий) Учреждения в каждом конкретном случае определяется при составлении договора и зависит от сроков и времени проведения, себестоимости услуги (мероприятия) и соотносится со стоимостью аналогичных услуг (мероприятий) в городе Екатеринбурге.

3.10. Курсы занятий для взрослых и детей от 10 - 12 лет, проводятся привлеченными специалистами. Стоимость занятий в кружках, студиях, курсов (далее занятий) рассчитывается отдельно на основании затрат по каждому виду занятий и может меняться исходя из условий договора оказания услуг с исполнителем и расходов по нему. Оформляется дополнительным приказом директора по учреждению (без согласования с Учредителем).

3.11. Калькуляция стоимости платных услуг представлена в Приложениях № 2 к настоящему Положению в следующих Таблицах:

1. Расчет нормативных затрат, непосредственно связанных с оказанием муниципальной услуги (выполнением работ).
2. Расчет нормативных затрат на общехозяйственные нужды.
3. Нормативные затраты на выполнение муниципального задания.
4. Распределение в себестоимости услуг источников покрытия (итоговая таблица).

Расчеты произведены в соответствии с Положением о порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений муниципального образования "город Екатеринбург" и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденным Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 30 декабря 2015 г. № 3991.

4. Порядок формирования и распределения доходов от платных услуг

4.1. Все средства, поступившие Учреждению от оказания платных услуг, аккумулируются на лицевом счете и используются на уставную деятельность.

После поступления денежных средств на лицевой счет Учреждение осуществляет их расходование в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности.

Бухгалтерский и статистический учет ведется в учреждении отдельно по основной деятельности и платным услугам.

Доходы, полученные от платных услуг, учитываются отдельно по каждой услуге.

4.2. При формировании бюджета на очередной финансовый год муниципальное автономное учреждение планирует объемы платных услуг по каждому виду предоставляемых услуг.

4.3. Основным плановым документом, определяющим объем платных услуг, целевое направление, является план финансово-хозяйственной деятельности Учреждения.

4.4. Доходы, поступающие от оказания платных услуг, расходуются Учреждением в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности Учреждения.

4.5. Приоритетными направлениями расходования средств, полученных от платных услуг, являются:

- оплата труда, включая выплаты стимулирующего характера, сотрудников, участвующих в оказании услуг и содействующих их выполнению; на выплату вознаграждения любым другим специалистам, привлекаемым в рамках оказания платных услуг (договоры ГПХ, о возмездном оказании услуг и т.д.). Распределение средств на оплату труда работников, в виде стимулирующих выплат, производится на основании Положения о системе оплаты, премировании и стимулировании труда работников Учреждения.

- материально-техническое развитие Учреждения, в том числе: приобретение расходных материалов, приобретение мебели, компьютерного, спортивного оборудования, приобретение хозяйственных и канцелярских товаров;

- приобретение методической литературы;

- проведение культурно-массовых мероприятий;

- транспортные услуги;

- командировочные расходы и прием кураторов выставок, участников конференций, лекторов;

- договоры гражданско-правового характера;

- ремонт и модернизацию хозяйственного инвентаря и оборудования;

- оплата за обслуживание множительной и компьютерной техники;

- коммунальные услуги;

- содержание имущества.

4.6. Остаток внебюджетных средств, предшествующего года подлежит учету в текущем финансовом году как остаток на 1 января текущего года и учитывается в плане финансово-хозяйственной деятельности муниципального автономного учреждения.

5. Условия льготного обслуживания при предоставлении платных услуг Учреждения

5.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Музей посещают бесплатно следующие категории граждан:

5.1.1. Ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах", а именно:

- ветераны Великой Отечественной войны,

- ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств (далее - ветераны боевых действий),

- ветераны военной службы,

- ветераны государственной службы,

- ветераны труда.

Основание: Постановление Правительства Свердловской области от 29 декабря 2010 г. N 1909-ПП (в ред. Постановления Правительства Свердловской области от 25.10.2018 N 741-ПП).

5.1.2. Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны.

Основание: Указ Президента РФ 15 октября 1992 г. N 1235 «О предоставлении льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны» и Постановление Минтруда и соцразвития РФ от 7 июля 1999 г. N 20 «Об утверждении разъяснений «О порядке и условиях предоставления льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны» (в ред. Приказа Минздравсоцразвития РФ от 25.06.2009 N 372н, с изм., внесенными решением Верховного Суда РФ от 05.02.2009 N ГКПИ08-1851).

5.1.3. Инвалиды 1 и 2 групп, дети дошкольного возраста, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву, сотрудники музеев вне зависимости от форм собственности. Основание: Постановление Правительства Свердловской области от 29 декабря 2010 г. N 1909-ПП (в ред. Постановления Правительства Свердловской области от от 25.10.2018 N 741-ПП).

5.1.4. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы.

Основание: Закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» от 15.01.1993 г. № 4301-1.

5.1.5. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

Основание: Закон Свердловской области от 23.10.1995 г. № 28-ОЗ «О защите прав ребенка».

5.1.6. Лица, не достигшие 18 лет - 1 раз в месяц (последняя среда месяца).

Основание: ст. 12 Основ законодательства о культуре, Приказ Минкультуры России от 17.12.2015 N 3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам".

5.1.7. Лица, обучающиеся по основным образовательным профессиональным программам любой формы обучения:

- 1 раз в месяц (последняя среда месяца).

Основание: ст.12 Основ законодательства о культуре, Приказ Минкультуры России от 17.12.2015 N 3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам".

В соответствии со ст. 12 федерального закона от 29.12.2012 г N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» к основным образовательным профессиональным программам относятся:

- образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры, программы подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), программы ординатуры, программы ассистентуры-стажировки;

образовательные программы среднего профессионального образования - программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, программы подготовки специалистов среднего звена.

5.1.8. Многодетные семьи (семьи, имеющие трех и более детей в возрасте до восемнадцати лет, в том числе детей, принятых в семью на воспитание) - 1 раз в месяц (последняя среда месяца).

Основание: Указ Президента РФ от 05.05.1992г. № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей», Закон Свердловской области от 20 ноября 2009 года N 100-ОЗ "О социальной поддержке многодетных семей в Свердловской области", Постановление

Правительства Свердловской области от 29 декабря 2010 г. N 1909-ПП (в ред. Постановления Правительства Свердловской области от 25.10.2018 N 741-ПП).

5.1.9. Пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости - 1 раз в месяц (последняя среда месяца).

Основание: Постановление Правительства Свердловской области от 29 декабря 2010 г. N 1909-ПП (в ред. Постановления Правительства Свердловской области от 25.10.2018 N 741-ПП).

5.1.10. Члены Международного Совета музеев (ИКОМ).

5.1.11. Один сопровождающий инвалида I группы, инвалида ВОВ и приравненных к ним категорий граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан (за исключением группового обслуживания).

5.2. Граждане, относящиеся к льготной категории лиц обязаны предъявить подтверждающие документы для предоставления льготы. Без подтверждающих льготную категорию документов граждане обслуживаются на общих основаниях.

5.3. В целях защиты прав и интересов социально незащищенных категорий граждан Учреждение оказывает бесплатное обслуживание на основе договоров о безвозмездном сотрудничестве и межведомственном взаимодействии, заключаемых с учреждениями социальной сферы.

6. Ответственность сторон по оказанию и получению платных услуг, контроль за качеством оказываемых платных услуг

6.1. Ответственность за организацию и качество платных услуг возлагается на руководителя Учреждения.

6.1.1. Исполнитель оказывает платные услуги в порядке и в сроки, определенные договором.

6.1.2. Исполнитель несет ответственность за организацию и качество оказываемых платных услуг Потребителю.

6.1.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6.1.4. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, если будет доказано, что это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6.1.5. Контроль за организацией и качеством оказания платных услуг исполнителем и порядком взимания денежных средств с населения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Ответственность за соблюдением настоящего Положения, порядка работы по представлению и первичному учету услуг возлагается на директора Учреждения, заведующих структурными подразделениями Учреждения, а также на главного бухгалтера, обеспечивающего учет и контроль за поступлением и расходованием финансовых средств.

6.3. Споры, возникающие между Потребителем и Исполнителем платных услуг, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Учёт платных услуг ведётся в соответствии с учётной политикой Учреждения, утверждаемой приказом директора музея.

Приложение № 3
к Положению о порядке и условиях
предоставления платных услуг
Муниципальным автономным учреждением культуры
«Екатеринбургский музей изобразительных искусств»

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
культуры Администрации
города Екатеринбурга



И.Н. Марков

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора МАУК ЕМИИ
от « 25 » сентября 2021г. № 01-0



Н.Н. Корыгин

ПРАВИЛА

Реализации и возврата билетов Муниципального автономного учреждения культуры
«Екатеринбургский музей изобразительных искусств»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила реализации и возврата билетов (далее -Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, нормами «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденными ВС РФ 09.10.1992г. № 3612-1, Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 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» и Уставом «Муниципального автономного учреждения культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств» (далее - Музей). Правила регламентируют порядок реализации и возврата входных билетов, билетов, билетов на экскурсионное обслуживание и иные услуги Музея для посетителей.

Правила доводятся до посетителей путем размещения на входной зоне у кассы Музея и на официальном сайте [www. i-z-o.art](http://www.i-z-o.art)

1.2. (далее сайт Музея).

1.3. Основные понятия и термины, которые используются в Правилах:

- **Билет** – документ, содержащий штрих-код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение Музея. Билет выполняется в соответствии с формой, установленной для конкретного вида услуги на бланке строгой отчетности (далее БСО), форма которого утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2008г. №257;
- **Электронный билет** – документ, формируемый по средствам автоматизированной Билетной системы – цифровая запись билета, хранящаяся в базе данных Музея в электронном виде. Распечатанный на бумаге, предъявленный на экране мобильного устройства. Электронный билет может быть использован вместо Билета, т.к. содержит штрих-код, подтверждающий факт оплаты билета на сайте;

- **Кассовый чек** – БСО, первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Музеем и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.4. Посещение Музея, предоставление экскурсионной или иной услуги производится на основании билета.

1.5. Посетитель может приобрести входной билет, а также билет на экскурсионные и иные услуги Музея в кассе Музея; входной электронный билет – на официальном сайте Музея [www. i-z-o.art](http://www.i-z-o.art)

1.6. Приобретая входной билет, посетитель подтверждает факт заключения Договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Музеем, а также согласие с данными Правилами. Вместе с билетом посетителю выдается кассовый чек, который содержит наименование вида услуги, ее цену и иную информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.7. При приобретении билетов у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея, в том числе в сети Интернет, в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей ответственности не несет.

1.8. Билеты на посещение Музея и на услуги Музея, формы и реквизиты которых не соответствуют требованиям Музея к их оформлению или содержат исправления, считаются недействительными. Образец бланка билета представлен в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

2. Приобретение билетов в кассе Музея

2.1. В кассе Музея Посетитель может приобрести:

- входной билет на право самостоятельного осмотра экспозиций и выставок Музея;
- билет на экскурсионное обслуживание и другие дополнительные услуги (лекции, специализированные занятия) в соответствии с перечнем экскурсионных и других услуг для посетителей, размещенным во входной зоне Музея у кассы и на официальном сайте Музея.
- сертификат «ЗОЛОТОЙ» дающий право на осмотр экспозиций и посещение лекций в течение года с момента активации сертификата.

2.2. Билеты приобретаются в кассе музея как за наличный, так и за безналичный (с использованием банковской карты) расчет.

2.3. Для юридических лиц, по предварительному заключенному договору с Музеем, предусмотрена оплата по безналичному расчету. Получение билетов в кассе за оплаченную по безналичному расчету услугу возможно в день посещения или заранее, через экскурсионный заказ, оформленный ответственным сотрудником Музея со ссылкой на действующий договор.

3. Приобретение билетов на сайте Музея

3.1. На сайте Музея посетитель может приобрести:

- электронный билет за полную стоимость.

3.2. Входной билет для лиц, имеющих право на льготное или бесплатное посещение Музея, можно приобрести только в кассе Музея в день посещения при предъявлении документа, подтверждающего право на льготу.

3.3. Покупка входного билета на сайте Музея осуществляется на условиях Пользовательского соглашения.

3.4. Порядок покупки электронного билета:

3.4.1. Регистрация

Для бронирования и оплаты входного билета покупателю необходимо пройти регистрацию на сайте Музея, заполнив все поля регистрационной формы (электронной анкеты). В электронной анкете указываются следующие сведения о покупателе:

- Адрес электронной почты (e-mail);
- Номер мобильного телефона;
- Фамилию, имя, отчество покупателя электронного билета (данные используются в случае необходимости восстановления или возврата билета);
- Согласие покупателя с условиями пользовательского соглашения (отмечается знаком в соответствующем поле регистрационной формы).

3.4.2. Подтверждение заказа

После оформления заказа на электронный адрес покупателя, указанный в регистрационной форме, будет направлено сообщение с номером заказа и ссылкой на страницу оплаты.

Внимание! Во избежание несоответствий проверяйте правильность вводимых при оформлении заказа данных. В случае указания ошибочных данных Музей имеет право отказать в выдаче билета.

3.4.3. Оплата заказа

- Для проведения платежа Заказ автоматически перенаправляется на сайт автоматизированной системы, где проверяются данные банковской карты покупателя. При успешном проведении платежа со счета Банковской карты покупателя списывается сумма в размере стоимости заказа, после чего осуществляется переход на страницу для распечатки электронного билета с информацией о проведенном заказе и способе оплаты со статусом «ОПЛАЧЕНО»;
- В случае, если оплата заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, покупатель вправе оформить новый заказ и провести его оплату согласно указанному порядку.

3.4.4. Проход в Музей по электронному билету

- Для входа в Музей посетитель предъявляет на контроле электронный билет в распечатанном виде или на экране мобильного устройства (QR-код) для считывания его специальным сканирующим устройством;
- При необходимости, посетитель вправе в день посещения Музея обратиться в кассу Музея и, назвав номер заказа, получить распечатанный бланк билета (БСО).

3.5. Безопасность платежа.

- 3.5.1. Безопасность платежей обеспечивается с помощью системы поддержки Интернет - эквайринга 3-D-Secure (Система поддержки Интернет - эквайринга) – программного комплекса, используемого банком для организации всех этапов переводов денежных средств с применением Банковских карт в адрес Музея.

4. Возврат билетов

- 4.1. Возврат посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок (далее – Билеты) на проводимые музеем театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – Мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения регламентируется Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» с 01.09.2019 установлен общий Порядок возврата посетителю стоимости Билетов при отказе от посещения Мероприятия:

Количество дней до дня проведения Мероприятия	Сумма возврата в процентах от цены Билета
Не позднее чем за 10 дней до дня проведения Мероприятия	100%
менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения Мероприятия	50%
менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия	30%
менее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия	музей вправе не возвращать посетителю стоимость Билета, кроме случаев отказа в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации. Возврат Билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

В случае замены либо переноса Мероприятия по инициативе музея на другую дату, приобретённые посетителями Билеты считаются действительными. В этом случае, при отказе от посещения Мероприятия посетителю возмещается 100% стоимости Билета по заявлению о возврате до установленной даты Мероприятия.

В случае отмены Мероприятия посетителю возмещается полная стоимость Билета. Для абонементов днем проведения Мероприятия считается день проведения первого предусмотренного абонементом/электронным абонементом Мероприятия. Возврат за отдельное, не посещенное Мероприятие по абонементу/электронному абонементу, не производится.

4.2. Возврат электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок (далее – Электронные билеты)

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем Мероприятия по одной из ниже перечисленных причин, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате Электронных билетов, и возмещении денежных средств за неиспользованные Электронные билеты, содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных (далее – заявление о возврате).

Причина отказа от посещения	Условия возмещения денежных средств	Приложение к заявлению о возврате документы необходимо отправить на электронный адрес Службы поддержки tickets@support.yandex.ru
По собственной инициативе	Заявление о возврате предоставляется посетителем в Музей в электронной форме с	Неиспользованный Электронный билет; Электронный кассовый чек.

	указанием прилагаемых документов не менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100, 50, 30% от стоимости Электронных билетов в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ (см. таблицу выше).	
По причине болезни	Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.	Неиспользованный Электронный билет; Электронный кассовый чек; Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия. В случае невозможности предоставления указанных в п.3 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) обязан предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.
По причине смерти члена семьи или близкого родственника	Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.	Неиспользованный Электронный билет; Электронный кассовый чек; Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником. В случае невозможности предоставления указанных в п.3 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) обязан предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ

электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок

1. Перед оформлением возврата Электронного билета необходимо ознакомиться с условиями Пользовательского соглашения, а также с настоящими Правилами и условиями возврата Билетов.
2. Процедура оформления заявления о возврате Электронных билетов начинается со страницы Вашего Заказа, из которого необходимо вернуть билеты. После оплаты Заказа на указанный Вами адрес электронной почты было отправлено письмо со ссылкой для

просмотра Заказа и печати Электронных билетов. Пройдите еще раз по этой ссылке, и нажмите кнопку «Вернуть билет».

3. Откроется окно «Заявление о возврате» с данными Вашего Заказа.
4. Выберите Электронные билеты, которые хотите вернуть.
Внимание! Если в Заказе остаются только бесплатные Электронные билеты, то они автоматически тоже будут возвращены.
5. Укажите причину возврата Электронных билетов.
6. Подтвердите Ваше согласие с правилами возврата и на обработку персональных данных.
7. Нажмите кнопку «Отправить», всплывет окно с информацией: «Заявление создано, для его автоматической обработки требуется подтверждение, ссылка на подтверждение будет выслана Вам на почту ...». На указанный Вами адрес электронной почты будет отправлено первое письмо со ссылкой на подтверждение заявления о возврате. Внимательно ознакомьтесь с текстом письма (какие требуются еще документы в Вашем случае, какая сумма будет возвращена и т.д.). В случае согласия, перейдите по этой ссылке для подтверждения автоматической отправки Вашего заявления о возврате на рассмотрение в музей.
Внимание! Датой отсчета количества дней до дня проведения Мероприятия считается дата Вашего подтверждения заявления о возврате (переход по ссылке).
8. Необходимый набор документов (перечисленных в первом письме и в Приложении, см. таблицу, приведенную выше), зависящий от выбранной причины отказа от посещения Мероприятия, нужно отправить на электронную почту Службы поддержки tickets@support.yandex.ru с указанием прилагаемых документов одновременно с подачей заявления о возврате.
9. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение.
10. После принятия решения, на указанный Вами адрес электронной почты Музей отправит второе письмо с уведомлением о направлении в Банк заявления о возврате денежных средств или с отказом.

**Возврат Билетов производится на основании заявления о возврате.
МАУК «ЕМИИ» имеет право изменить Порядок и условия возврата Билетов,
если это не противоречит законодательству.**