

Министерство культуры Ярославской области
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области
ЯРОСЛАВСКИЙ ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ

ПРИКАЗ

02 июля 2025 года

№ 131

В связи с организационными изменениями в работе Государственного автономного учреждения культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила посещения Государственного автономного учреждения культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей».

Директор



А.В. Хатюхина

Утверждены:

приказом директора Государственного автономного учреждения культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей»
от 02 июля 2025 года № 131

**Правила посещения
Государственного автономного учреждения культуры Ярославской области
«Ярославский художественный музей»**

1. Общие положения:

1.1. Настоящие правила определяют особенности и условия предоставления услуг Государственным автономным учреждением культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей» (далее по тексту – «музей»).

1.2. К посетителям музея относятся лица, прибывшие на его территорию для получения услуг по показу постоянных экспозиций, по показу выставок, по проведению культурно-массовых мероприятий, иных видов услуг.

1.3. В музее являются открытыми для посещения посетителями следующие объекты:

Главный дом ансамбля губернаторского дома (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Волжская набережная, дом 23);

Парк Главного дома ансамбля губернаторского дома (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Волжская набережная, дом 23);

Музей зарубежного искусства и сад экзотических растений (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Советская площадь, дом 2);

Соборный дом (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Волжская набережная, дом 1);

Дом-музей им. А.М. Опекушина (Россия, Ярославская область, Некрасовский район, село Рыбницы, дом 89);

Дом на Новинской (Россия, Ярославская область, город Тутаев, площадь Ленина, здание 8/59).

Доступ посетителей музея на иные его объекты осуществляется при наличии согласования его руководителя.

1.4. Предоставление музеем услуг посетителям не осуществляется:

на территории всего музея: по понедельникам; 1 января и 31 декабря ежегодно;

дополнительно в Парке Главного дома ансамбля губернаторского дома: в период с 01 ноября по 30 апреля включительно,

в Доме-музее им. А.М. Опекушина: в период с 01 октября по 30 апреля включительно,

в Доме на Новинской: по вторникам.

1.5. Предоставление музеем услуг посетителям осуществляется (за исключением случаев, установленных статьей 1.4. настоящих правил) в соответствии с доведенным до сведения посетителей режимом работы музея.

1.6. Доступ посетителей на культурно-массовые мероприятия для получения услуг прекращается после начала соответствующего мероприятия.

2. Порядок доступа посетителей на территорию музея:

2.1. Предоставление музеем услуг посетителям осуществляется на основании входных билетов, писем, договоров, иных документов.

Вход на территорию музея на постоянную экспозицию, на выставку, на культурно-массовое мероприятие осуществляется:

отдельными посетителями по предъявлению входных бумажных или электронных билетов; туристическими группами по предъявлению их сопровождающими иных дающих право на посещение музея документов.

2.2. Посетители вправе осуществить покупку входных билетов непосредственно в кассах музея либо у лиц, уполномоченных музеем на реализацию билетов.

Сведения об уполномоченных лицах, имеющих право на реализацию билетов, размещены на сайте музея.

2.3. Посетители, имеющие право на бесплатное или льготное посещение музея, предъявляют документы, подтверждающие указанное право, в кассы музея, а также по требованию работников музея непосредственно на входе на место оказания услуги.

Лица, предъявившие на входе на месте оказания услуги входные билеты, дающие право на бесплатное или льготное посещение музея, но не предъявившие документов, подтверждающих указанное право, на место оказания услуги не допускаются.

2.4. Члены многодетных семей, имеющие право на бесплатное или льготное посещение музея, вправе при приобретении входных билетов, а также по требованию работников музея непосредственно на входе на место оказания услуги предъявить содержащийся в электронном удостоверении многодетной семьи двухмерный штриховой код (QR-код).

2.5. Билеты на постоянные экспозиции и выставки действуют в течение даты, указанной в билете.

Билеты на посещение экспозиций и выставок по сеансам, в том числе с дополнительной услугой (экскурсионное обслуживание в сборной группе), дают право разового посещения экспозиций, выставок в указанные в соответствующем билете дату и время.

Входные билеты на культурно-массовые, культурно-просветительские мероприятия действуют до окончания соответствующего мероприятия.

2.6. В случае полной занятости отдельных мест оказания услуг посетителями музеев вправе приостановить доступ на них и (или) продажу входных билетов.

2.7. При посещении музея дети до 14 лет должны находиться в сопровождении взрослых. Сопровождающие несут ответственность за поведение детей в музее.

3. Порядок возврата билетов

3.1. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, экскурсионную путевку в соответствии с «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1), Постановлением 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» (далее – Постановление № 1491) в порядке, установленном настоящими правилами, лично либо через представителя, действующего на основании доверенности.

В случае отказа посетителя от посещения музея 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 денежных средств за неиспользованный билет осуществляется в размере 100 процентов стоимости билета.

В случае отказа посетителя от посещения музея по причинам, не предусмотренным абзацем 2 настоящего пункта, менее чем за три дня до дня посещения музея стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки посетителю не возвращается.

Музей при возврате посетителем билета, абонемента или экскурсионной путевки на посещение культурно-массового мероприятия вправе предложить посетителю посетить соответствующее культурно-массовое мероприятие в другое время или посетить другое проводимое музеем мероприятие.

3.2. Не подлежат возврату следующие билеты:

входные бумажные билеты на постоянные экспозиции и выставки;
формы и реквизиты, которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
элементы оформления, которых не соответствуют элементам оформления, установленным музеем;
содержащие исправления;
являющиеся поддельными.

Частично использованный билет (проходом в одну из зон действия билета (единого билета), посещением мероприятий в составе абонементов) возврату не подлежит.

Не принимаются к возврату билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов.

3.3. В случае отмены, замены, переноса мероприятия, проводимого музеем, приостановления музеем доступа на отдельные места оказания услуг посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета. Для возмещения стоимости билета в соответствии с настоящим пунктом посетитель обращается в музей не позднее дня приостановления доступа на отдельные места оказания услуг, либо дня, в который должно было состояться отмененное, замененное или перенесенное мероприятие.

3.4. Возврат неиспользованного билета, купленного у лиц, уполномоченных музеем на продажу билетов, производится в указанном такими лицами порядке.

3.5. Заявление о возврате приобретенного в кассе музея билета (далее - Заявление) подается в канцелярию музея находящуюся в Главном доме ансамбля губернаторского дома (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Волжская набережная, дом 23) либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Заявление о возврате билета составляется по форме согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам. Бланк заявления о возврате денежных средств размещен на сайте музея по адресу <http://yarartmuseum.ru/>, либо выдается посетителю в кассе либо канцелярии музея.

В случае отказа посетителя от посещения музея 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, Заявление о возврате денежных средств подается посетителем, а возврат денежных средств за неиспользованный билет осуществляется в порядке, предусмотренном пп. 22 - 47 Постановления № 1491.

3.6. Подача Заявления о возврате билета производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления Заявления о возврате почтовым отправлением к Заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.7. При подаче Заявления посетитель также предоставляет неиспользованный билет.

3.8. Уполномоченный сотрудник музея принимает Заявление и регистрирует его в день его получения, проверяет наличие оснований для возврата билета предусмотренных настоящими Правилами в течение 10 дней с момента получения Заявления.

3.9. По результатам рассмотрения Заявления посетитель уведомляется о принятом решении об отказе в возврате денежных средств не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе, о принятом решении о возврате денежных средств посетитель не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

3.10. Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия положительного решения о возврате.

В случае приобретения билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по Заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета. В случае приобретения билета за наличный расчет возврат денежных средств по Заявлению осуществляется либо из кассы музея, где приобретался билет, либо на банковские реквизиты покупателя, указанные в заявлении.

4. Особенности поведения посетителей на территории музея:

4.1. В ходе посещения территории музея посетители обязаны:
отключать или переводить в бесшумный режим все мобильные устройства;

при посещении зданий музея: сдавать в гардеробы верхнюю одежду, непрозрачные полиэтиленовые пакеты, портфели, чемоданы, «дипломаты», сумки спортивные, дорожные и хозяйственные, рюкзаки, детские коляски, тележки и мокрые зонты;

осуществлять передвижение по территории музея строго в соответствии с местами оказания приобретенных услуг в соответствии с указателями и специальными ограждениями;

соблюдать очередность при передвижении по территории музея;

осуществлять выброс мусора исключительно в корзины и контейнеры для него предназначенные;

соблюдать правила электро- и энергобезопасности, противопожарные правила, санитарные и гигиенические нормы, а также иные требования, обеспечивающие сохранность музейных предметов и (или) иного имущества;

соблюдать законодательство, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения;

во время посещения экспозиций, выставок, экскурсий надеть на руку одноразовый браслет;

сохранять дающие право на посещение территории музея документы до конца её посещения;

приобретать входные билеты на экспозиции или выставки для получения сервисных услуг в любых помещениях музея;

выполнять иные, связанные с выполнением настоящих правил, требования работников музея.

4.2. Посетителям музея запрещается без разрешения руководителя музея:

приносить на территорию музея крупногабаритные предметы (превышающие по любой из позиций размеры 40 см x 40 см x 20 см);

принимать в помещениях постоянных экспозиций и выставок пищу и употреблять напитки;

заниматься на территории музея физкультурой и (или) спортом;

проводить на территории музея запуск воздушных змеев, шаров и иных подобных средств;

использовать беспилотные и иные подобные устройства;

передвигаться по территории музея на самокатах, скейтбордах, велосипедах, мопедах, мотоциклах, автомобилях, иных подобных средствах;

наносить надписи, расклеивать рекламные и информационные материалы на территории музея;

использовать аудиотехнику;

производить фото-, видео- и киносъемку в зданиях музея с использованием вспышки и других осветительных приборов;

производить фото-, видео- и киносъемку в зданиях музея с использованием специальной аппаратуры (штативов, сменных объективов, софитов, светоотражающих экранов, другого оборудования и профессионального реквизита);

производить фото-, видео- и киносъемку в зданиях музея в коммерческих целях;

производить фото-, видео- и киносъемку на территории и в помещениях музея без приобретения входного билета;

торговать, распространять билеты, проводить экскурсии или культурно-массовые мероприятия, осуществлять иные виды коммерческой деятельности;

проводить общественно-политические, театрализованные, культовые и иные мероприятия, осуществлять иные виды коммерческой деятельности.

4.3. Посетителям музея запрещается:

приносить и (или) проводить животных;

посещать музей в пляжной, грязной, пачкающей, не скрывающей нижнее белье одежде, без одежды, обуви; в виде, оскорбляющем достоинство иных посетителей музея, выражающем явное неуважение к обществу, не соответствующее общепринятым цивилизованным обычаям, моральным ценностям, поведению, присущим при нахождении в музее;

приносить на территорию музея оружие и боеприпасы, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и загрязняющие вещества, режущие и иные способные причинить вред имуществу музея предметы;

приносить на территорию музея средства алкогольного, наркотического или иного токсического воздействия;

прикасаться любым способом к музейным предметам и элементам интерьеров, этикеткам и витринам, декоративным элементам и выставочным конструкциям, облакачиваться на элементы декора (базы колонн, стенды и т.п.);

курить на территории музея;

употреблять и (или) находиться на территории музея под влиянием средств алкогольного, наркотического или иного токсического воздействия;

передвигаться по территории музея в коньках, роликовых коньках, альпинистских кошках, ледоходах и иных подобных средствах для передвижения;

прикасаться любым способом к фонтану, бросать предметы в чашу фонтана;

употреблять нецензурную лексику, осуществлять иное антиобщественное поведение;

передвигаться по газонам и иным не предназначенным для прогулок участкам территории музея;

повреждать и уничтожать зеленые насаждения, собирать цветы, ягоды, грибы, плоды;

разводить костры, использовать иные виды открытого огня, фейерверки и пиротехнические средства;

уносить с территории музея имущество, не принадлежащее им на законных основаниях;

наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, зданиям, музейному оборудованию и инвентарю, иному имуществу музея;

мешать проведению экскурсий и других мероприятий музея.

5. Заключительные положения:

5.1. Музей имеет право:

ограничивать объём (территорию) оказываемых услуг посетителям в обуви, имеющей каблук с металлическими набойками и/или каблук-шпильку, границами территории музея со способным выдерживать давление каблучков покрытием полов;

в случае несоблюдения посетителями настоящих правил до приобретения ими документов, дающих право на получение услуг музея, отказывать в предоставлении соответствующих услуг и удалять их с территории музея;

в случае несоблюдения посетителями настоящих правил после приобретения ими документов, дающих право на получение услуг музея, прерывать оказание соответствующих услуг и удалять с территории музея без обмена документов, дающих право на получение услуг музея, и без возврата их стоимости.

5.2. Контроль за соблюдением посетителями настоящих правил осуществляют совместно работники музея и работники охранной организации, осуществляющей обеспечение внутриобъектного и пропускного режима на его объектах.

При осуществлении внутриобъектного и пропускного режима на объектах музея работники охранной организации вправе при наличии предположений о наличии у посетителей вещей, запрещенных или ограниченных в соответствии с настоящими правилами к доступу на территорию музея, предлагать их к досмотру.

5.3. Настоящие правила носят характер положения о работе с посетителями.

5.4. Первым днем срока действия настоящих правил является 02 июля 2025 года.

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА, АБОНЕМЕНТА ИЛИ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ

Директору Государственного автономного учреждения культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей» Хатюхиной Алле Валерьевне	
от	
паспорт	серия № выдан
Адрес:	
Электронная почта:	
Телефон:	
Заявление	
Прошу произвести возврат денежных средств за	
(указать билет, в том числе абонемент или экскурсионную путевку)	
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета, в том числе абонемента или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе абонемента или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе абонемента или экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; на официальном сайте музея)	
Банковские реквизиты (заполняется при безналичной оплате):	
БИК банка, наименование банка	
ИНН/КПП банка	
№ расчетного счета банковской карты (с которой был произведен платеж)	
Последние 4 цифры банковской карты, с которой был произведен платеж:	
Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе абонемента или экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; на официальном сайте музея)	
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):	
1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	
2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.	
3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки.	
4) Копия электронного кассового чека.	

Директору Государственного автономного учреждения культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей» Хатюхиной Алле Валерьевне	
от	
паспорт	серия № выдан
Адрес:	
Электронная почта:	
Телефон:	
Заявление	
Прошу произвести возврат денежных средств за	
<i>(указать билет, в том числе абонемент или экскурсионную путевку)</i>	
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.	

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета, в том числе абонемент или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе абонемент или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе абонемент или экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет; на официальном сайте музея)</i>	
Банковские реквизиты <i>(заполняется при безналичной оплате):</i>	
БИК банка, наименование банка	
ИНН/КПП банка	
№ расчетного счета банковской карты (с которой был произведен платеж)	
Последние 4 цифры банковской карты, с которой был произведен платеж:	
Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе абонемент или экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет; на официальном сайте музея)</i>	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемент или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемент или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемент или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Ярославским художественным музеем персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется Ярославским художественным музеем)

Заявление принято: « ____ » ____ 20 ____ г. (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: « ____ » ____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ
ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ
С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА,
АБОНЕМЕНТА ИЛИ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ**

Директору Государственного автономного учреждения культуры Ярославской области «Ярославский
художественный музей»
Хатюхиной Алле Валерьевне

от

паспорт

серия

№

выдан

Адрес:

Электронная почта:

Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за

(указать билет, в том числе абонемент или экскурсионную путевку)

**в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего
близкого родственника.**

Наименование зрелищного мероприятия

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия

Стоимость билета, в том числе абонемена или
экскурсионной путевкиСерия и номер билета, в том числе абонемена или
экскурсионной путевкиИнформация о форме оплаты покупки билета, в том числе
абонемена или экскурсионной путевки (наличный или
безналичный расчет;
на официальном сайте музея)Банковские реквизиты (заполняется при безналичной
оплате):

БИК банка, наименование банка

ИНН/КПП банка

№ расчетного счета банковской карты (с которой был
произведен платеж)Последние 4 цифры банковской карты, с которой был
произведен платеж:Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе
абонемена или экскурсионной путевки (наличный или
безналичный расчет;
на официальном сайте музея)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

С требованиями к возврату билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Ярославским художественным музеем персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____/_____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется Ярославским художественным музеем)

Заявление принято: « ____ » _____ 20 ____ г. _____ (подпись, расшифровка).
Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.
Решение о возврате: _____