

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ПРАВИЛА

предоставления гостиничных услуг и проживания в гостиницах

Список изменяющих документов

(в ред. приказа РАНХиГС от 02.06.2026 № 02-01133/001)

<*> Представленный текст документа является адаптированной для размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» версией Правил предоставления гостиничных услуг и проживания РАНХиГС, сформированной с учетом требований законодательства Российской Федерации в сфере обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, а также с использованием в целях улучшения восприятия текстовой информации, действующей редакции документа с указанием внесенных изменений и дополнений.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг и проживания в гостиницах федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее соответственно – Правила, Академия) регламентируют особенности оказания гостиничных услуг и проживания различных категорий потребителей в гостиницах Академии, расположенных в городе Москве разработаны в соответствии с:

Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 (далее – Правила предоставления гостиничных услуг);

законодательством Российской Федерации в сфере туристской деятельности, образования;

обязательными требованиями нормативных правовых актов и иных нормативных документов Российской Федерации в области пожарной безопасности; уставом и локальными нормативными актами Академии.

1.2. Настоящие Правила, а также иная установленная Правилами предоставления гостиничных услуг информация для ознакомления потребителей размещается в публичном доступе на стойке администраторов (ресепшен) и информационных стендах («уголок потребителя») (при наличии) гостиниц, а также на официальном сайте Академии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт Академии).

1.3. С учетом контингента размещаемых, в установленных настоящими Правилами случаях в отношении отдельных категорий заказчиков (потребителей),

включая обучающихся по основным образовательным программам среднего профессионального и высшего образования и (или) для реализации отдельных административно-хозяйственных процедур, применяются отдельные положения Правил внутреннего распорядка студенческого общежития (далее соответственно – потребители, студенты, ПВРСО).

1.4. Нарушение настоящих Правил, а также иных локальных нормативных актов Академии, в том числе регулирующих правила поведения и внутреннего распорядка на территории или в зданиях Академии, может являться основанием для привлечения лиц, совершивших (допустивших) данные нарушения, к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

Фиксация нарушений оформляется в соответствии с установленным в Академии порядком, в том числе с использованием фото-, видео- и звукозаписывающей аппаратуры.

1.5. Вход в гостиницу и выход из гостиницы производится исключительно через центральный вход с использованием пропускных документов, является для проживающих круглосуточным и беспрепятственным без предоставления объяснений о причинах своего убытия или возвращения.

Для выхода в ночное время (с 23:00 по 06:00) проживающих в гостиницах несовершеннолетних лиц применяется порядок, установленный ПВРСО.

1.6. Заселение потребителей в гостиницы осуществляется работниками центра приема и размещения дирекции гостинично-жилого фонда (далее соответственно – ЦПиР, Дирекция)

1.7. Цена размещения и оказываемых потребителям за отдельную плату услуг устанавливается соответствующим локальным нормативным актом, принимаемым по согласованию и с учетом мнения Студенческого совета Академии.

1.8. Особенности правоотношений и реализации иных действий, не урегулированных настоящими Правилами, регламентируются и реализуются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Правилами внутреннего распорядка Академии, Положением о жилищно-бытовой комиссии (далее – Комиссия) и (или) иными локальными нормативными актами Академии.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Рассмотрение заявок потребителей на бронирование номеров и (или) отдельных мест в многоквартирном номере (далее – койко-место), если такая возможность предусмотрена установленными тарифами, осуществляется путем направления потребителем письменного обращения на указанный на сайте Академии адрес электронной почты для бронирования.

2.2. В случае подтверждения бронирования ЦПиР направляет на электронный адрес потребителя уведомление о подтверждении бронирования в порядке, установленном Правилами предоставления гостиничных услуг.

2.3. В случае, если ЦПиР не подтверждает бронирование, потребитель уведомляется посредством соответствующего электронного письма и (или) телефонной связи.

2.4. Отмена бронирования осуществляется потребителем до дня заезда посредством уведомления ЦПиР соответствующим электронным письмом и (или) телефонной связи.

2.5. В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования, с потребителя взимается плата в размере 100 (Ста) % от стоимости за сутки, ранее забронированного номера (койко-место).

2.6. При отсутствии заселения потребителя в течении суток от даты заезда, указанной при бронировании, бронирование аннулируется.

2.7. Потребители из числа студентов в качестве заявки направляют письменное заявление в порядке, предусмотренном Положением о студенческом общежитии Академии.

2.8. Осуществление взаимодействия со студентами осуществляется в порядке, предусмотренном Положением о студенческом общежитии Академии.

При этом, в случае прохождения по конкурсу на обеспечение койко-местом в гостинице, ЦПиР подтверждает бронирование и направляет на электронный адрес потребителя уведомление о подтверждении бронирования в порядке, установленном Правилами предоставления гостиничных услуг.

2.9. К студентам не применяются положения пунктов 2.3-2.6 настоящих Правил, а признание студентов не нуждающимися в заселении осуществляется на основаниях, предусмотренных ПВРСО.

3. РАСЧЕТНЫЙ ЧАС И ОСОБЕННОСТИ ЗАСЕЛЕНИЯ, ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА

3.1. Установленный в гостинице расчетный час – 12:00 (здесь и далее – время Московское).

3.2. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом с 12:00 текущих суток.

3.3. Если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 (двенадцати) часов, плата за услуги гостиницы взимается с потребителя в размере 100% (Ста процентов) от стоимости забронированного номера (койко-места).

3.4. В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (позднего выезда) плата за проживание взимается в следующем порядке:

с 12:00 до 18:00 50 (Пятьдесят) % от стоимости номера (койко-места) за сутки; после 18:00 – 100 (Сто) % от стоимости номера (койко-места) за сутки.

3.5. В случае выезда потребителя из гостиницы ранее забронированного срока проживания ему возвращается оплата за неиспользованное время проживания (сутки).

3.6. Установленные настоящим разделом расчетный час и особенности заселения, заезда и выезда к заселяемым студентам не применяются.

3.7. Сроки заселения и порядок информирования для заселяемых в гостиницы студентов определяется ПВРСО.

4. ЗАСЕЛЕНИЕ В ГОСТИНИЦУ

4.1. Заселение потребителей в гостиницы осуществляется на основании:

4.1.1. Указаний ректора Академии.

4.1.2. Указаний должностного лица, курирующего деятельность Дирекции, иных уполномоченных должностных лиц Академии.

4.1.3. Приказов о предоставлении мест в гостиницах студентам.

4.1.4. Согласованных директором Дирекции, директором ЦПиР или иными уполномоченными работниками Дирекции списков, предоставляемых руководителями структурных подразделений Академии, иными должностными лицами.

4.1.5. Подтверждения Дирекцией поступивших от потребителей заявок на заселение путем направления потребителям соответствующего уведомления о подтверждении бронирования.

4.2. Заселение потребителей в гостиницы осуществляется ЦПиР при условии предоставления заселяемыми документов, установленных Правилами предоставления гостиничных услуг.

При этом, в случае установления соответствующими нормативными правовыми актам Российской Федерации отдельных требований в отношении доступа и (или) заселения в средства размещения образовательных организаций потребителей, не имеющих с названными организациями образовательных и (или) трудовых отношений, перечень необходимых для заселения документов может быть изменен с уведомлением потребителя посредством телефонной связи, электронного письма и размещения соответствующей информации на стойке администраторов (ресепшен), информационных стендах («уголок потребителя») (при наличии) гостиниц и на сайте Академии.

4.3. Регистрация по месту пребывания в гостиницах осуществляется на основании предоставления потребителем необходимых документов, перечень которых устанавливается локальным актом Академии.

4.4. С каждым заселяемым заключается договор о предоставлении гостиничных услуг в порядке, установленном Правилами предоставления гостиничных услуг (далее – договор).

4.5. Предельный срок проживания в рамках каждого заключаемого договора определяется исходя из целей и срока пребывания в Академии, но не может составлять более 90 (Девяноста) суток.

4.6. Продление срока проживания осуществляется посредством заключения нового договора при наличии мест и соответствии потребителя, в том числе студента, следующим условиям:

- а) продолжение образовательных и (или) трудовых отношений с Академией;
- б) отсутствие нарушений сроков оплаты по договору;
- в) отсутствие нарушений настоящих Правил и (или) ПВРСО и (или) Правил поведения на территории и в зданиях Академии;
- г) регулярное использование предоставленного номера (койко-места) в количестве времени, установленного ПВРСО (для прибывающих в Академию на срок, превышающий предельный срок проживания, установленный настоящими Правилами).

4.7. Решение о возможности продления проживания потребителя принимается:

4.7.1. Дирекцией в случае соответствия потребителя, в том числе студента, всем условиям, установленным подпунктами «а»-«г» пункта 4.6 настоящих Правил.

4.7.2. Комиссией в случае несоответствия потребителя, в том числе студента, одному или нескольким условиям, установленным подпунктами «а»-«г» пункта 4.6 настоящих Правил.

4.8. Уведомление потребителя, в том числе студента, о принятом решении осуществляется не позднее 3 (трех) календарных дней до даты завершения срока проживания, установленного договором.

4.9. Размещение потребителей в номерах осуществляется в соответствии с заявкой, подтвержденной ЦПиР.

4.10. Размещение в номерах студентов осуществляется в соответствии с положениями ПВРСО.

4.11. Все заселяемые в гостиницу под личную подпись знакомятся с локальными нормативными актами, регулирующими правила поведения и внутреннего распорядка на территории и в зданиях Академии, мерами пожарной безопасности, а также перечнем личной техники и оборудования, использование которой разрешено и ограничено (запрещено) потребителям и студентам.

При условии наличия вышеуказанных документов, переведенных на иностранные языки, иностранные граждане могут быть ознакомлены с указанными документами на иностранных языках.

5. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

5.1. Оплата проживания осуществляется в момент заселения в соответствии с условиями договора.

5.2. Оплата дополнительных услуг осуществляется по факту пользования дополнительными услугами.

5.3. Оплата может быть произведена потребителем путем внесения наличных денежных средств в кассу гостиницы, банковской картой или безналичным способом на расчетный счет Академии.

К оплате принимаются банковские карты: MasterCard, MasterCard Electronic, VISA, VISA ELECTRON, МИР, а также допускается оплата по QR-коду.

5.4. При оплате услуг на ресепшен потребителю выдается кассовый чек и счет-договор.

6. ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

6.1. Потребитель вправе:

6.1.1. Пользоваться инвентарем и оборудованием гостиницы.

6.1.2. Пользоваться расположенным в гостинице коворкингом и иными помещениями общего пользования.

6.1.3. Переселяться в другой номер.

Для потребителей переселение осуществляется исключительно между номерами в рамках одной гостиницы по согласованию с ЦПиР.

Для студентов переселение между номерами и средствами размещения Академии осуществляется в порядке, установленном ПВРСО.

6.1.4. Принимать в номере посетителей в период с 11:00 до 23:00, с обязательным уведомлением администрации гостиницы в порядке, установленном ПВРСО.

6.1.5. Обращаться в ЦПиР с просьбой о продлении проживания.

6.1.6. Обращаться в Дирекцию с просьбой о предоставлении скидки на проживание.

6.1.7. Пользоваться без дополнительной оплаты следующим перечнем дополнительных услуг (при наличии в гостинице):

- предоставляемым гостиницей утюгом, чайником, дополнительным пледом и дополнительной подушкой;

- спутниковым телевидением, включая просмотр каналов на иностранных языках;

- доступ к сети «Интернет» по протоколу Wi-Fi.

6.1.8. Пользоваться за отдельную оплату камерой хранения и стиральной машиной.

При этом пользование камерой хранения и стиральной машиной для студентов осуществляется на безвозмездной основе.

6.2. Потребитель имеет иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Академии.

7. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

7.1. Потребители обязаны:

7.1.1. Соблюдать условия договора, настоящие Правила, правила техники безопасности и правила пожарной безопасности, иные обязательные требования, установленные законодательством Российской Федерации и (или) локальными нормативными актами Академии.

7.1.2. Использовать предоставленный номер / предоставленное койко-место для регулярного проживания.

7.1.3. Осуществлять пользование предоставленным номером с учетом соблюдения прав и законных интересов соседей.

7.1.4. Не производить самостоятельного ремонта, не вносить изменений и дополнений в конструкцию номера, окон (включая самостоятельную установку и снятие антимоскитных сеток), иного имущества и инженерные системы, не осуществлять переустройства и (или) перепланировки, а также самовольно без согласования с администрацией гостиницы не осуществлять перестановку размещенной мебели и иного имущества в номерах и иных помещениях гостиницы.

(пункт 7.1.4 в редакции приказа от 02.06.2026 № 02-01133/001).

7.1.5. Предоставить при заселении перечень документов, необходимых для осуществления заселения и регистрации по месту пребывания в гостинице.

7.1.6. Вносить плату за проживание и пользование дополнительными услугами в полном объеме и сроках, установленных договором.

7.1.7. Экономно расходовать коммунальные ресурсы, поддерживать чистоту и порядок в номерах, соблюдать чистоту и порядок в местах общего пользования.

7.1.8. Соблюдать тишину на территории и в здании гостиницы, особенно в ночное время (с 23:00 до 07:00).

7.1.9. Бережно относиться к помещениям, оборудованию и инвентарю гостиницы.

Не наклеивать объявления, расписания и т.д. на мебель, бытовую технику, двери, стены номеров и в местах общего пользования, за исключением специально оборудованных для этих целей мест (информационные стенды).

Не производить действий, направленных на изменение технического состояния (выполняемых функций) и порчу систем пожарной сигнализации, систем оповещения, дымоудаления, систем пожаротушения.

7.1.10. Не вносить и не хранить в гостинице взрывчатые, химически опасные вещества, любой вид огнестрельного, травматического, пневматического или холодного оружия, в том числе арбалеты, луки, самострелы (рогатки), дротики.

Не вносить, не хранить, не использовать и не осуществлять зарядку во всех помещениях гостиницы аккумуляторов от средств индивидуальной мобильности (электросамокатов, электроскейтбордов, гироскутеров и др.) и иных соизмеримых по мощности аккумуляторов, технические характеристики и спецификации которых не соответствуют допустимым значениям, устанавливаемым локальным актом Академии, принимаемым по согласованию со Студенческим советом Академии и Коллегией проживающих в студенческих общежитиях (при наличии).

(пункт 7.1.10 в редакции приказа от 02.06.2026 № 02-01133/001).

7.1.11. Не вносить и не содержать в гостинице животных, в том числе птиц и рыб, насекомых (в том числе в целях проведения научных и иных изысканий, экспериментов и т.д.).

7.1.12. Не допускать самовольного переселения или переноса имущества гостиницы из одного номера в другой, а также из одного помещения общего пользования в другое.

7.1.13. Не устанавливать дополнительные замки (шпингалеты, щеколды, крючки, иные фиксирующие или запирающие устройства) на входную и (или) иные двери номера, используемого для проживания, имущества (оборудования), находящегося в нем, а также на иные двери и имущество (оборудование) гостиницы.

7.1.14. Не предоставлять занимаемый номер и (или) койко-место для временного пребывания и не передавать ключи от номера иным лицам.

7.1.15. Переселяться из занимаемого номера в другой исключительно в соответствии с установленным ПВРСО порядком.

7.1.16. Беспрепятственно допускать в номер работников гостиницы, Дирекции, ЦПиР, структурных подразделений Академии (служб) и организаций, обслуживающих гостиницу в соответствии с действующими договорами, представителей органов государственного контроля (надзора), а также представителей советов обучающихся для проведения регулярной уборки и осмотра

номера на предмет соблюдения требований пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, экологических и иных требований законодательства, сохранности номера, в том числе находящегося в нем санитарно-технического и иного оборудования, а также для выполнения необходимых ремонтных, аварийных и восстановительных работ.

7.1.17. Незамедлительно информировать администрацию гостиницы о неисправностях номера или санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем.

7.1.18. Незамедлительно информировать администрацию гостиницы в случае нарушения проживающими (в том числе соседями, посетителями (гостями) настоящих Правил, совершения ими иных противоправных действий, а также при возникновении (подозрении на возникновение) инфекционных и вирусных заболеваний (в том числе у соседей, посетителей (гостей).

7.1.19. Исключить несанкционированное нахождение в гостинице посетителей (гостей) и (или) их появление в гостинице в неустановленное настоящими Правилами время.

Исключить нахождение после 23:00 в предоставленном номере иных проживающих потребителей, если их пребывание нарушает права и законные интересы проживающих соседей.

7.1.20. Не хранить и не размещать, не устанавливать и не монтировать в номере имущества, включая мебель, сумма измерений которого в любой проекции более 100 см, а также иного имущества создающего препятствия другим проживающим для пользования номером и (или) способствующим нарушению требований пожарной безопасности при эксплуатации эвакуационных и (или) аварийных путей.

7.1.21. Не допускать оскорблений в адрес всех категорий лиц, проживающих и посещающих гостиницу.

7.1.22. Не появляться на территории гостиницы, в любых помещениях гостиницы в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также не вносить, не хранить, не употреблять и не распространять в гостинице алкогольную продукцию, пиво и другие содержащие алкоголь напитки, наркотические и психотропные средства, отнесенные к этой категории и подлежащие контролю в Российской Федерации, за исключением случаев личного приема средств указанной категории лицами, имеющими соответствующие медицинские показания (рекомендации), подтвержденные документами, выданными медицинскими организациями в установленном порядке.

7.1.23. Не курить, не использовать, не употреблять и не распространять в гостинице сигареты, кальяны, электронные сигареты (парогенераторы (их аналоги), табачные изделия, курительные смеси, жевательный табак, снюс, в том числе производимые без использования табака.

Не осуществлять в гостинице деятельности, связанной с продажей алкоголя, сигарет, кальянов, электронных сигарет (парогенераторов (их аналогов), табачных изделий, курительных смесей, жевательного табака, снюса, в том числе

производимых без использования табака, а также приспособления для парогенерации.

7.1.24. Не использовать в номерах и иных помещениях гостиницы любые источники открытого огня, а также не хранить и не использовать в номерах и иных помещениях гостиницы предметы (имущество), запрещенные соответствующими нормативными правовыми актами и иными нормативными документами Российской Федерации в области пожарной безопасности.

7.1.25. Строго соблюдать установленные производителем правила использования и хранения принадлежащего проживающим имущества (одежда, электробытовые приборы, продукты питания и т.д.), в том числе не допускать его размещения на не рекомендованных для безопасного использования и хранения поверхностях.

Размещать удлинители и сетевые фильтры в доступных для визуального осмотра местах, обеспечивающих возможность их незамедлительного обнаружения и отсоединения от электропроводки.

Не присоединять к неисправной электропроводке электроприборы, не осуществлять самовольного проведения ремонта электропроводки, электросети и электроприборов, иных инженерных систем и коммуникаций, а в случае обнаружения указанных неисправностей - незамедлительно сообщить об этом администрации гостиницы.

7.1.26. Во избежание случаев возможного короткого замыкания электрической проводки и/или недопущения чрезмерной нагрузки на систему электропитания, при выходе из номера выключать все электрическое освещение и отключить из электрической сети все электрические бытовые приборы (за исключением холодильника).

7.2. Потребитель несет иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Академии.

8. ПОРЯДОК ОСВОБОЖДЕНИЯ НОМЕРОВ (ВЫЕЗД).

ОПИСЬ, ХРАНЕНИЕ, УНИЧТОЖЕНИЕ (УТИЛИЗАЦИЯ) ОСТАВЛЕННЫХ (ЗАБЫТЫХ) ВЕЩЕЙ

8.1. По завершении установленного договором срока проживания, потребители обязаны освободить номер и выехать из гостиницы не позднее окончания расчетного часа.

Выезд потребителей сопровождается подтверждением сдачи-приемки номера, осуществляемого на ресепшен.

8.2. По завершении установленного договором срока проживания, студенты обязаны освободить номер и выехать из гостиницы в порядке, установленном ПВРСО.

8.3. В случае обнаружения в номере забытых (оставленных) вещей потребителей, администрацией гостиницы проводятся соответствующие мероприятия в порядке, установленном приказом от 29.03.2024 № 02-0638

«Об утверждении стандартных операционных процедур гостинично-жилого комплекса».

8.4. В случае обнаружения в номере забытых (оставленных) вещей студентов, администрацией гостиницы проводятся соответствующие мероприятия в порядке, установленном ПВРСО.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется с обязательным учетом мнения Студенческого совета Академии.

9.2. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила утверждается приказом должностного лица, курирующего деятельность Дирекции в соответствии с установленным в Академии распределением полномочий и функциональных обязанностей членов ректората.