

СОГЛАСОВАНО:

Исполняющий обязанности руководителя
главного управления по физической культуре и
спорту администрации города Красноярска

А.В. Каминский

2023 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАУДО «СШОР «Спутник»

Д.А. Черкасов

2023г.



РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**Муниципального автономного учреждения дополнительного образования
«Спортивная школа олимпийского резерва «Спутник»**

1. Описание услуги

1.1. Наименование Услуг

Наименование Услуг, которые Учреждение вправе осуществлять, определен Постановлением Главы города от 10.10.2007 № 552 «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре и спорту администрации города».

К платным физкультурно-оздоровительным услугам относятся:

- предоставление игрового зала;
- посещение восстановительного центра;
- игра в настольный теннис;
- игра в бильярд;
- занятие фехтованием;
- занятие спортивной акробатикой и прыжками на АКД и батуте;
- предоставление зала фитнеса;
- занятия на акробатическом ковре;
- занятия на акробатической дорожке;
- занятия на батуте;
- предоставление акробатического манежа для проведения соревнований.
- посещение тренажерного зала;
- предоставление парковочного места.

1.2. Результат услуги

Результатом предоставления Услуги является повышение качества спортивно – оздоровительных услуг, населению в сфере физической культуры и спорта в частности:

- удовлетворение потребностей в поддержании и укреплении здоровья;
- физическая реабилитация, профилактика заболеваний;
- активный отдых и проведенный досуг.

1.3. Учреждение, оказывающее Услуги

Услуги оказывает муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Спутник» (далее по тексту – Учреждение).

Сокращенное наименование: МАУДО «СШОР «Спутник».

Место нахождения (фактический и юридический адрес): 660123, г. Красноярск, ул. Малаховская, 5А.

1.4. Правовые основания для оказания Услуг

Услуги оказываются в соответствии со следующими нормативно–правовыми актами:

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;
- Постановление Главы города от 10.10.2007 № 552 «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре и спорту администрации города»;
- Федеральный закон РФ от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон РФ от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- Устав Учреждения.

1.5. Потребители и заказчики Услуг

Потребителями платных физкультурно – оздоровительных Услуг являются:

- физические и (или) юридические лица (далее – Потребитель), имеющие намерения заказать или приобрести физкультурно – оздоровительные услуги для себя или несовершеннолетних граждан, законными представителями, которых они являются, либо получающие Услуги лично.

1.6. Сроки исполнения Услуг

Сроки непосредственного исполнения Услуг – с момента обращения в Учреждение (или) заключения договора Потребителя с Учреждением для получения вышеуказанных Услуг до полного исполнения сторонами своих обязательств.

1.7. Альтернативные варианты получения

Альтернативной возможностью получения услуг являются:

МАУДО «СШОР «Сибиряк» – предоставление большого спортивного зала;

МАУДО «СШОР «Здоровый мир» – игровой зал, посещение восстановительного центра, игра в настольный теннис;

МАУДО «СШОР «Красноярск» – предоставление зала спортивных игр, предоставление зала настольного тенниса, занятия в зале фитнеса, посещение восстановительного центра;

МАУДО «СШОР «Энергия» – предоставление спортивного игрового зала, игра в настольный теннис, посещение восстановительного центра, посещение тренажерного зала, игра в бильярд;

МАУДО «СШОР «Юность» – спортивный игровой зал, посещение восстановительного центра, посещение фитнес зала, посещение тренажерного зала;

МАУДО «СШОР «Красный яр» – предоставление игрового зала, посещение восстановительного центра;

МАУ "Центр спортивных клубов" - предоставление парковочного места.

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

Потребителям платных физкультурно-оздоровительных Услуг предоставляется следующая информация:

- Место нахождения (фактический и юридический адрес): 660123, г. Красноярск, ул. Малаховская, 5А., ул. Малаховская, 5А, строение 1.
- режим работы Учреждения;
- перечень и стоимость платных Услуг, оказываемых Учреждением;
- содержание Услуг;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида Услуг;
- правила посещения Учреждения и условия оказания услуг;
- о контролирующих организациях;
- о правилах техники безопасности;
- место нахождения медицинского кабинета;
- о правах, обязанностях, ответственности Потребителей Услуг;
- сроки предоставления Услуг;
- расписание работы Учреждения.

2.2. Способы широкого информирования

Широкое информирование Потребителей проводится:

- посредством личного обращения Потребителя непосредственно в Учреждение или в главное управление по физической культуре и спорту администрации города Красноярска (далее по тексту – Красспорт).
- с использованием телефонной связи: (391) 206-15-53; 206-12-85.
- информация, размещаемая на официальном сайте в информационно – телекоммуникационной сети Интернет: <http://krassputnik.ru>
- информация, размещаемая на официальном сайте Красспорта: <http://krassport.ru>.

2.3. Информирование по запросу

Индивидуальное устное информирование осуществляется ответственными должностными лицами Учреждения (далее – должностное лицо) при обращении Потребителей лично либо по телефону.

Время получения ответа в индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонили Потребители, фамилии, имени, отчестве и должности уполномоченного лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время для консультации по телефону – в пределах 10 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на ответственное должностное лицо или же обратившимся

Потребителям должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Во время разговора речь должностного лица должна быть четкой, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется при обращении Потребителей в Учреждение путем:

- личного вручения;
- направления почтой, в том числе электронной.

Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения Потребителей.

Письменный ответ подписывается руководителем Учреждения или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой в зависимости от способа обращения Потребителей за консультацией либо способа доставки, указанного в письменном обращении потребителей.

Письменное обращение рассматривается с учетом времени, необходимого для подготовки ответа Потребителю Услуги, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4. Информация о месте оказания услуги

Оказание услуг производится по адресу: г. Красноярск, ул. Малаховская, 5А., ул. Малаховская, 5А, строение 1, проезд общественным транспортом: автобусы - 2, 3, 8, 10, 19, 43, 60, 85, 90, 95, 159, 173; трамвай - 4, 7, до остановки «Школа».

2.5. Используемые бланки (формы) документов

При получении Услуг используются следующие бланки (формы) документов:

Для физических лиц:

- квитанция (приходный кассовый ордер) при расчете наличными денежными средствами в кассу Учреждения либо Администратору;
- бланк строгой отчетности или кассовый чек;
- абонемент;
- договор оказания услуг.

Для юридических лиц:

- договор оказания услуг;
- квитанция (приходный кассовый ордер) при расчете наличными денежными средствами в кассу Учреждения либо Администратору;
- кассовый чек;
- акт об оказании услуг;
- счет-фактура.

3. Обслуживание

3.1. Время оказания услуги

Предоставление Услуг осуществляется в свободное от выполнения муниципального задания время, ежедневно с 9:00 до 23:00 часов, в соответствии с

расписанием Учреждения.

3.2. Место оказания услуги

3.2.1. Оказание услуг проводятся по адресу: г. Красноярск, ул. Малаховская, 5А, ул. Малаховская, 5А, стр. 1.

3.2.2. Места для осуществления физкультурно-оздоровительных Услуг на платной основе находятся в специально предназначенных помещениях, которые обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, спортивным оборудованием и инвентарем, доступных для различных групп населения.

3.3. Условия ожидания

Ожидание услуг для Потребителей связано со следующими факторами:

- Отсутствие свободных мест на Услуги;
- Не достижение Потребителями возраста 5 лет для занятий спортивной акробатикой и прыжками на батуте и 9 лет – для занятий фехтованием.

В случае оказания Услуг на основе индивидуальных занятий, такие Услуги предоставляются в удобные дни и время для Потребителя в рамках расписания занятий и рабочего времени Учреждения.

3.4. Конфиденциальность

Должностное лицо Учреждения, которое непосредственно связано с предоставлением Услуги, обязано соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Взаимодействия с посетителями

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам в рамках предоставления платных Услуг.

Беседу следует начинать с приветствия и представления. Представляясь, должностное лицо должно назвать свое имя, отчество, фамилию и должность. Если договоренность о встрече была достигнута ранее (например, по телефону), следует упомянуть об этом, чтобы Потребители знали, что беседуют именно с тем работником, с которым уже разговаривали. Если же произошла замена должностного лица, следует объяснить причину этого.

Должностное лицо должно говорить неторопливо с положительной интонацией голоса, короткими фразами, не злоупотреблять специальной терминологией, проявлять позитивный подход к любой проблеме, взаимодействовать с Потребителями с позиции «Мы».

Должностное лицо представляет Потребителям возможные пути решения проблемы, тщательно проанализировав их и указав на вероятные последствия. После того как Потребители определили свои действия и задачи, встреча практически завершена. Должностному лицу необходимо поддержать Потребителей в реализации намеченных путей решения проблемы, при необходимости выразить готовность к дальнейшему сотрудничеству и попрощаться.

4. Процедура оказания Услуг

4.1. Необходимые условия, ресурсы получения Услуги

Услуги оказываются Потребителям на добровольной основе. Потребители руководствуются правилами посещения Учреждения и допускаются в него при наличии документов:

- абонемент на определенное количество посещений;
- кассовый чек или квитанция (при разовом посещении);
- справка об отсутствии медицинских противопоказаний;
- справка об отнесении ребенка к категории из малообеспеченной или многодетной семьи, выданной управлением социальной защиты населения администрации района города Красноярска;

Право на предоставление платных физкультурно-оздоровительных услуг, утвержденных Постановлением Главы города от 10.10.2007 № 552 «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре и спорту администрации города», предоставляется следующим гражданам:

- пенсионерам, инвалидам труда, детям– инвалидам, детям из малообеспеченных семей – со скидкой 50% от стоимости услуг по представлению районных органов социальной защиты населения и пенсионного обеспечения и на основании договора о предоставлении спортивно-оздоровительных услуг социально незащищенным категориям населения, заключаемого указанными органами и Учреждением;
- пенсионерам – ветеранам спорта, представляющим Красноярск в краевых, российских и международных соревнованиях, - со скидкой 75% от стоимости услуг по ходатайствам спортивных федераций и по согласованию с главным управлением по физической культуре и спорту администрации города Красноярска;
- ветеранам ВОВ и боевых действий – бесплатно по представлении удостоверения участника.

4.2. Платность Услуг

Услуги предоставляются на возмездной основе.

Стоимость услуг определяется Постановлением Главы города от 10.10.2007 № 552 «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре и спорту администрации города».

Услуги могут быть оказаны после 100% предоплаты.

Оплата за предоставление платных Услуг осуществляется:

- для юридических лиц – безналичным расчетом путем перечисления на расчетный счет Учреждения, на основании выставленного счета или наличными в кассу;
- для физических лиц – до получения Потребителем услуг наличными денежными средствами через Администратора или в кассу Учреждения.

4.3. Схема взаимодействия между Потребителем и Учреждением

Физические лица непосредственно обращаются за информацией и о предоставлении Услуг к Администратору Учреждения.

Юридические лица направляют в Учреждение письмо (запрос информации) по предоставлению услуг. По итогам резолюции директора Учреждения на письме обратившегося юридического лица, взаимодействуют с начальником отдела обслуживания и по итогам определения времени предоставления Услуг определяются Сторонами существенные условия договора оказания Услуг.

Потребители должны руководствоваться Правилами посещения Учреждения и допускаются в него при наличии:

– абонеента, кассового чека или квитанции, которые предоставляются Администратору.

Для посещения восстановительного центра и тренажерного зала Потребители предоставляют абонемент или кассовый чек. Ответственность за состояние здоровья до оказания Услуг и после оказания Услуг несут Потребители.

Услуги для различных групп населения оказываются Учреждением в рамках договоров о возмездном оказании услуг, заключаемых с Потребителями.

4.4. Основания отказа

Основанием для приостановления и (или) отказа в предоставлении Услуг является:

- наличие медицинских противопоказаний;
 - состояние алкогольного, наркотического опьянения;
 - отсутствие платы за предоставление Услуг;
 - причинение ущерба Учреждению;
 - нарушение Потребителем условий договора оказания возмездных услуг;
- Отказ в оказании Услуги по другим причинам не допускается.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Предоставление Услуг в установленные настоящим Регламентом сроки. Обоснованность отказа в предоставлении услуг. Наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении Услуг.

Отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, работников Учреждения.

5.2. Обжалование услуг ненадлежащего качества

В случае если Потребитель считает, что Услуги оказаны ему ненадлежащего качества, он может подать жалобу или претензию директору Учреждения и по итогам полученного ответа – в органы, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей, а также в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За несовершеннолетних Потребителей обжаловать предоставленные Услуги могут их родители (законные представители), а также уполномоченные органы.

К жалобе или претензии могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные к жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Жалобы и заявления, написанные в адрес руководства Учреждения, подлежат

обязательной регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы или претензии должно быть принято решение об удовлетворении требований заявителя жалобы или претензии, либо об отказе в удовлетворении жалобы или претензии.

Ответ на жалобы или претензии предоставляется не позднее 30 дней со дня ее регистрации в Учреждении.

В случае если принято решение об удовлетворении требований заявителя жалобы или претензии, в ответе указываются меры по устранению не качественного оказания Услуг и сроки, в которые эти меры будут приняты.

5.3. Разрешение конфликтов

Конфликтные ситуации разрешаются (урегулируются) сторонами путем переговоров и устранения недостатков.

При поступлении жалобы или претензии в Учреждение, они направляются на рассмотрение непосредственно директору Учреждения.

По итогам рассмотрения жалобы или претензии директор принимает соответствующее решение, которое в обязательном порядке доводится до заявителя.

Учреждение и Потребитель будут стремиться к разрешению всех возможных споров и разногласий, которые могут возникнуть по предоставлению Услуги или в связи с ней, путем переговоров.

В случае невозможности разрешения конфликтной ситуации, стороны направляют имеющиеся разногласия на рассмотрение вышестоящих органов, либо суда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.4. Предложения и претензии Потребителя

Претензии Потребителей услуг рассматриваются в соответствии с п. 5.2 настоящего регламента.

В каждом конкретном случае назначаются ответственные за исправление недостатков, а также лицо, осуществляющее контроль.

Потребители услуг могут направить в адрес Учреждения предложения по улучшению качества Услуг.

5.5. Периодическая оценка качества и удовлетворённости Потребителей услуг

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Потребителей Услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение Потребителей Услуги, содержащих жалобы на действия работников Учреждения.

По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Периодичность проведения проверок может носить:

- плановый характер (осуществляться на основании полугодовых, годовых планов работы);
- внеплановый характер (по конкретному обращению получателя Услуги);
- визуальный характер – проверка состояния помещений, используемых для

предоставления Услуги, спортивного инвентаря и оборудования (ежедневно);
– аналитический характер – проверка наличия сроков действия обязательных документов на предоставление Услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов (ежемесячно).

5.6. Процедура пересмотра и актуализации настоящего Регламента

Настоящий Регламент подлежит актуализации при:

- изменении действующего законодательства в области физической культуры и спорта;
- изменения порядка предоставления услуг;
- внесении изменений в Устав Учреждения, влекущее изменение (дополнение) видов деятельности Учреждения.

Ответственность за контроль своевременного и качественного проведения анализа с целью выявления необходимости актуализации целей настоящего Регламента, возлагается на главного бухгалтера и начальника отдела обслуживания или лиц, их замещающих.

Актуализация (непосредственное внесение изменений) настоящего Регламента осуществляется ответственным разработчиком.

Ответственный разработчик
Главный бухгалтер



В.В. Корнишина