

Директор  
МАУДО «СДЮСШОР «Красный Яр»  
Л.И.Пашкеева  
(подпись)

**Регламент**  
**предоставления физкультурно-оздоровительных услуг**  
**на платной основе**  
**МАУДО «СДЮСШОР «Красный Яр»**

**1. Общие положения**

**1.1. Наименование услуги:**

Платные физкультурно-оздоровительные услуги, согласно «Прейскуранта на услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре, спорту и туризму администрации города Красноярск» (далее Прейскурант).

Учреждение предоставляет следующий перечень платных услуг населению:

- посещение спортивных площадок:
  - теннисные корты;
  - универсальный спортивный зал;
  - фитнес зал;
  - прокат инвентаря;
  - посещение ледового катка в зимний период.

**1.2. Результат услуги:**

Целью оказания физкультурно-оздоровительной услуги является пропаганда здорового образа жизни, удовлетворение потребностей населения в области физической культуры и спорта, организация досуга.

**1.3. Учреждение, оказывающее услугу:**

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Красный Яр».

Краткое наименование: МАУДО «СДЮСШОР «Красный Яр»,

Юридический адрес: 660048, г. Красноярск, ул. Маерчака, 57, телефон (391) 221-87-65, сайт:

<http://sport.yarrugby.ru> e-mail: yar\_sk@mail.ru

**1.4. Правовые основания для оказания услуги:**

- Федеральный закон от 04.12.2007 г. №329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 3 ноября 2006 года № 174 –ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные»;
- Постановление Главы города об утверждении стоимости услуги от 10.10.2007 №522 (в ред. Постановлений администрации г. Красноярск от 05.02.2008 №53, от 15.10.2008 №495, от 29.10.2008 №522, Постановлений Главы г. Красноярск от 29.06.2009, от 29.03.2010 №113) «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре и спорту администрации г. Красноярск» в действующей редакции.
- Распоряжение администрации г. Красноярск «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг» от 26.05.2009 №598-ж в действующей редакции;
- Устав МАУДО «СДЮСШОР «Красный Яр».

**1.5. Потребители и заказчики услуги:**

Юридические и физические лица: жители г.Красноярск, а также других регионов, не имеющие медицинских противопоказаний к получению данной услуги.

На основании Постановления от 10.10.2007 года № 552 «О видах и стоимости услуг», предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственных Главному Управлению по физической культуре, спорту и туризму администрации города Красноярск на льготной основе физкультурно-оздоровительная услуга предоставляется определенным категориям граждан:

- пенсионерам, инвалидам вследствие трудового увечья или инвалидам вследствие профессионального заболевания, инвалидам детства, детям-инвалидам, детям из малообеспеченных и многодетных семей - со скидкой 50% от стоимости услуг при предъявлении справки об отнесении гражданина к конкретной категории, выданной управлением социальной защиты населения администрации района в городе Красноярске либо управлением Пенсионного фонда в районе города Красноярска по месту регистрации (место жительства либо место пребывания гражданина);

- 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, спорту и туризму администрации города;

- ветеранам ВОВ и боевых действий - бесплатно по представлении удостоверения участника.

Для посещения спортивного комплекса, необходимо заключить договор о возмездном оказании физкультурно-оздоровительных услуг, для этого потребуется:

- предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт);
- ознакомиться с настоящим Регламентом под роспись,
- ознакомиться, под роспись с перечнем заболеваний, при которых противопоказано занятие физическими упражнениями

При приобретении услуг для несовершеннолетних детей (до 14 лет) необходимо дополнительно предоставить следующие документы:

- заявление на предоставлении услуги, заполняется законным представителем,
- копия свидетельства о рождении,
- медицинская справка;

При приобретении услуг несовершеннолетним (с 14 до 18 лет):

- письменное согласие законного представителя на приобретение несовершеннолетним услуги в произвольной форме.

Соблюдение требований, указанных в настоящем Регламенте является обязательным.

При оплате наличными клиенту выдается чек контрольно-кассового аппарата.

Противопоказания для посещения спорткомплекса: наличие болезни, перечисленной в перечне заболеваний, при которых противопоказано оказание физкультурно-оздоровительных услуг, в том числе наличие острых инфекционных и/или кожных, грибковых, а также обостренных хронических заболеваний.

#### **1.6.Сроки исполнения услуги:**

Основная услуга спорткомплекса персональное посещение различных спортивных площадок.

Персональным посещением является личное посещение клиентом конкретной спортивной площадки в определенное время и дату. Клиент может пригласить лиц (гостей), которые будут выступать напарниками для клиента.

После оплаты услуг, клиенту на руки выдается пропуск, в котором указываются спортивная площадка, дата и время посещения.

Если Клиент пропустил занятие без уважительной причины, то такое занятие ему не компенсируется и не переносится на другой день. Уважительной причиной является болезнь, подтвержденная больничным листом или медицинской справкой.

При наличии у клиента уважительной причины, необходимо связаться с администратором спорткомплекса не позднее дня намеченного посещения и сообщить о вынужденной неявке по болезни:

- по телефону, после разговора с клиентом администратор отправит клиенту смс для подтверждения отмены посещения. Клиент это смс подтверждает.

- по электронной почте yar\_sk@mail.ru

- лично, оформив письменное заявление на рецепции спорткомплекса.

Только при своевременном уведомлении (не позднее дня намеченного посещения) лично или электронно и последующем предоставлении справки и письменному заявлению, посещения переносятся или возвращаются денежные средства.

#### **1.7.Альтернативные варианты получения услуги:**

При отсутствии мест на желаемое время или день у Клиента имеется возможность воспользоваться услугами следующих спорткомплексов:

МАУДО «СДЮСШОР «Энергия» по адресу: г. Красноярск, ул. Богграда,91.

МАУДО «СДЮСШОР Сибиряк» по адресу: г. Красноярск, ул. Ладо Кецховели, 62.  
МАУДО «СДЮСШОР «Юность» по адресу: г. Красноярск, ул. Дзямбульская, 19 «Б» корпус 1.

## 2. Информирование получателей услуги

### 2.1. Состав и объем информации:

С прейскурантом цен на услуги, настоящим Регламентом, перечнем заболеваний, при которых противопоказано посещение спорткомплекса, телефоном «горячей» линии управления Роспотребнадзора (8 (3912) 226-89-50) Клиент может ознакомиться у администратора или на стенде 1 этажа спортивного комплекса.

### 2.2. Способы широкого информирования:

Информацию об оказываемых услугах можно получить:

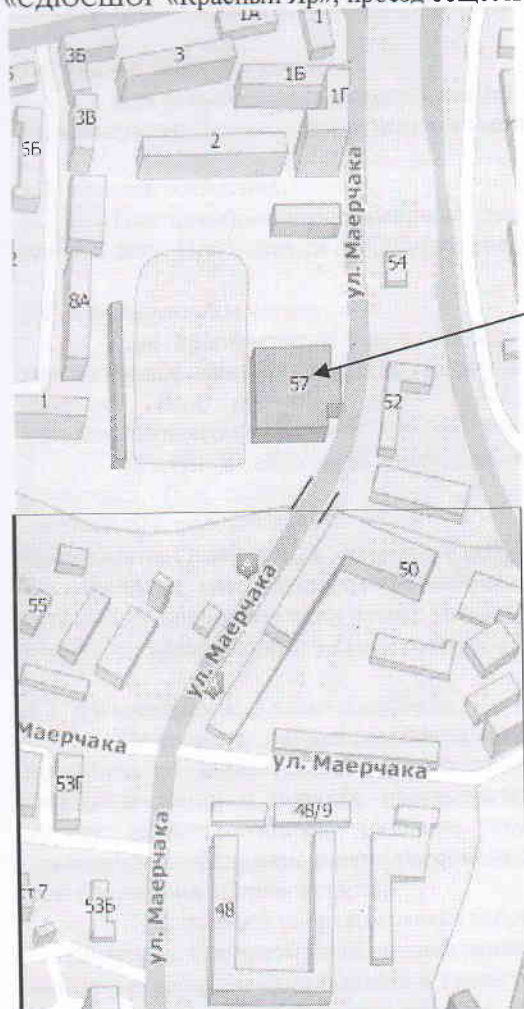
- в устной форме, обратившись к дежурному администратору по телефону 8 (391) 221-87-65;
- при личном обращении по адресу: г. Красноярск, ул. Маерчака, 57 МАУДО «СДЮСШОР «Красный Яр», проезд общественным транспортом №4,84,88 до ост. «Дрожжевой завод».
- на официальном сайте МАУДО «СДЮСШОР «Красный Яр» в сети Интернет: <http://sport.yarugby.ru>,
- на информационной доске в спорткомплексе.

### 2.3. Информирование по запросу:

Информация о муниципальной услуге предоставляется безвозмездно в устной или письменной форме, при личном обращении, посредством телефонной связи, по электронной почте (e-mail: [yar\\_sk@mail.ru](mailto:yar_sk@mail.ru)).

### 2.4. Информация о месте оказания услуги:

Спортивный комплекс «Красный Яр» находится по адресу: г. Красноярск, ул. Маерчака, 57 МАУДО «СДЮСШОР «Красный Яр», проезд общественным транспортом №4,84,88 до ост. «Дрожжевой завод».



Спортивный  
комплекс  
«Красный Яр».  
ул. Маерчака, 57.



## 2.5. Используемые бланки (формы) документов:

- Договор;
- Акт;
- Пропуск на посещение спортивной площадки;
- Заявление законного представителя несовершеннолетнего (до 14 лет);
- Общие формы заявлений.

## 3. Обслуживание

### 3.1. Время оказания услуги.

Учреждение предоставляет физкультурно-оздоровительные услуги с 7-00 до 23-00, без выходных и без перерыва на обед.

Дети до 18 лет, после 20-00 посещают спортивный комплекс, только в сопровождении родителей, согласно Федерального закона от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации». Ответственность за жизнь и здоровье детей, являющихся гостями Клиента, во время тренировки и до передачи детей родителям несет Клиент.

1,2 января спортивный комплекс не работает. Администрация оставляет за собой право объявлять в течение года нерабочие и санитарные дни. Информация о прекращении или изменении в расписании работы спорткомплекса, размещается заблаговременно на информационном стенде, у дежурного администратора.

При проведении спортивно - массовых мероприятий учреждение вправе ограничить зону, предназначенную для тренировок, о чем Клиенты оповещаются не менее чем за 24 часа до проведения указанных мероприятий путем размещения информации на стенде спортивного комплекса «Красный Яр».

Посещающие спортивный комплекс в качестве гостей клиентов в период пребывания на территории спортивного комплекса обязаны соблюдать настоящий Регламент. Ответственность за соблюдение правил гостями несет клиент, пригласивший гостя.

### 3.2. Место оказания услуги.

Для приобретения услуги Клиенту необходимо обратиться по адресу: г. Красноярск, ул. Маерчака, 57, к дежурным администраторам спорткомплекса, находящимся на первом этаже здания теннисных кортов.

### 3.3. Условия ожидания:

При приобретении посещений спортивных площадок, клиент приобретает услугу на свободное время и дату. При наличии свободного времени на спортивной площадке ожидание отсутствует.

### 3.4. Конфиденциальность.

При приобретении услуги Клиент заключает договор, в котором дает согласие на обработку персональных данных. Согласие на обработку своих персональных данных должно включать в себя: фамилию, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Доступ к обработке персональных данных о Клиенте имеет администратор спортивного комплекса. Под обработкой персональных данных в настоящем Регламенте понимается - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Клиент (субъект) персональных данных принимает решение о предоставлении своих персональных данных в письменной форме и дает согласие на их обработку своей волей и в своем интересе.

### 3.5. Взаимодействие с посетителями.

Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону, сотрудник, сняв трубку, должен сообщить: название учреждения, представиться (должность и имя). Неотъемлемым требованием обслуживающего персонала является обеспечение максимального комфорта для Клиента при посещении спорткомплекса.

Посетителям спорткомплекса запрещено:

- посещать спорткомплекс в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, нарушать чистоту и порядок, использовать в своей речи нецензурные выражения. Посетители обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям и обслуживающему персоналу.

- приносить взрывоопасные, пожароопасные, токсичные и сильно пахнущие вещества; стеклянные, режущие, колющие предметы, любые виды огнестрельного, газового и холодного оружия, а также жевательной резинки и других пачкающих веществ.
- находиться в спортивном помещении в верхней одежде, без сменной обуви.

Потребители, заказчики услуги обязаны:

- обеспечивать сохранность имущества учреждения;
- обеспечивать санитарно-гигиенический режим;
- обеспечивать соблюдение правил пожарной безопасности;
- пользоваться сменной обувью, предназначенной для получения услуги.

#### 4. Процедура оказания услуги

##### 4.1. Необходимые условия, ресурсы для получения услуги:

- мероприятия проходят в местах, отвечающих требованиям к проведению занятий физической культурой и спортом. Расположение спорткомплекса обеспечивает транспортную и пешеходную доступность для потребителей;
- в Учреждении, оказывающем услугу, соблюдаются правила безопасности при проведении мероприятий, не допускаются причинения вреда здоровью, унижение чести и достоинства граждан;
- спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, используемые для проведения спортивных мероприятий, соответствуют требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и используются в соответствии с назначением;
- территория, помещение, оборудование и оснащение учреждения, оказывающего услуги, соответствуют требованиям безопасности. В помещениях обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим;
- Учреждение учитывает интересы потребителей и обеспечивает: формирование здорового образа жизни потребителей услуги; безопасность и экологичность; точность и своевременность исполнения услуги; эргономичность и комфортность; эстетичность; социальную адресность; информативность;
- Учреждение должно оборудовать вестибюльные блоки местами ожидания для родителей, детей получающих услуги.

##### 4.2. Платность услуги:

Прейскурант утверждается Постановлением Главы города на основании принятой калькуляции на физкультурно-оздоровительные услуги Решением городской комиссии по рассмотрению цен (тарифов). Стоимость посещения зависит от времени посещения, а также от принадлежности к возрастной группе:

- тариф детский: до 14 лет включительно по предъявлению соответствующего документа.
- тариф взрослый (с 14 лет)

##### 4.3. Схема взаимодействия между исполнителями и получателями услуг:

Клиент обращается к администраторам спорткомплекса, определяется с выбором услуги, временем и количеством посещений. После внесения оплаты Клиенту выдается пропуск.

##### 4.4. Основания отказа:

Причиной отказа в предоставлении услуги могут быть основания, указанные в п.3.5., наличие болезни, указанной в Перечне заболеваний, являющихся противопоказаниями для занятий.

Если действия (поведение) Клиента создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, то администрация имеет право отказать Клиенту в посещении спорткомплекса.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги:

- в связи с отсутствием данной услуги в прайсе,
- в связи с отсутствием свободного времени на спортивной площадке,
- если Клиент не согласен с настоящим Регламентом,
- отказывается проходить процедуру регистрации,
- если клиент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

#### 5. Обеспечение качества

##### 5.1. Параметры качества:

Соблюдение правил техники безопасности и других нормативных и локальных документов, обеспечения высокого уровня обслуживания (отсутствие жалоб со стороны Клиента). Обеспечение

надлежащего технического состояния спортивного инвентаря, наличие чистых спортивных площадок, исправного сантехнического оборудования.

*5.2. Обжалование некачественной услуги:*

Клиент может в любой момент обратиться к администратору спорткомплекса для разрешения вопросов в устной форме.

Если Клиент считает, что предпринятые администратором спорткомплекса меры являются недостаточными для устранения причины, повлекшей жалобу, Клиент имеет право написать заявление на имя директора учреждения.

*5.3. Разрешение конфликтов:*

Администратор в письменной форме доводит до сведения руководителя Учреждения информацию о ситуации, которая вызвала конфликт. По истечении десяти рабочих дней Учреждением (исполнителем) направляется письменный ответ Клиенту о результате его обращения по конфликтной ситуации. В случае не согласия с ответом Клиент имеет право обратиться с письменной жалобой к Учредителю (Главное управление по физической культуре, спорту и туризму администрации г. Красноярск).

*5.4. Предложения и претензии получателей услуги:*

При поступлении жалобы администратор спорткомплекса незамедлительно принимает меры по устранению причины, повлекшей ее (вызов специалистов для устранения технической проблемы; диалог с персоналом для выявления причины конфликтной ситуации и т.д.). При невозможности разрешить вопрос самостоятельно информация доводится до сведения вышестоящего руководства.

*5.5. Периодическая оценка качества и удовлетворенности получателей услуги:*

Постоянный анализ поступления жалоб, замечаний и отзывов в книге жалоб и предложений.

*5.6. Процедура пересмотра и актуализации настоящего регламента:*

Любые изменения регулируемые настоящим регламентом, подлежат обязательному внесению в настоящий регламент, в связи с изменением действующего законодательства и проведением организационно – штатных изменений в учреждении. Ответственным за информацию и обновление данного регламента считать юриста и начальника отдела закупок, информационно-технического сопровождения и обеспечения платных услуг.

Начальник отдела ЗИТЦиОПУ

А. М. Вильдер

Юриисконсульт

В. В. Гаппель