Директор

МАУ «СШОР «Красный Яр»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.И. Пашкеева

**Регламент**

**предоставления физкультурно-оздоровительных услуг**

**на платной основе МАУ «СШОР «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 Красноярска» (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. Информация об учреждении, оказывающее услугу:**

Муниципальное автономное учреждение «Спортивная школа олимпийского резерва «Красный Яр».

Краткое наименование: МАУ «СШОР «Красный Яр»,

Юридический адрес: 660048, г. Красноярск, ул. Маерчака,57,телефон (391) 221-87-65, сайт: [http://sport.yarrugby.ru](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);
* Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1"О защите прав потребителей";
* 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. Красноярска от 05.02.2008 №53, от 15.10.2008 №495, от 29.10.2008 №522, Постановлений Главы г. Красноярска 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. Красноярска» в действующей редакции;
* Распоряжение администрации г. Красноярска «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг» от 26.05.2009 №598-ж в действующей редакции;
* Устав МАУ «СШОР «Красный Яр».

**1.5. Потребители и заказчики услуги:**

 «Потребитель», «Заказчик» - юридическое или физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее или использующее услугу исключительно для собственных нужд, несовершеннолетних граждан, законными представителями которых они являются, не связанных с извлечением прибыли.

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 Красноярска 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.
	1. **Порядок посещения спортивного комплекса:**

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

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 приобретение 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.

Заказчик может посещать спортивные площадки после 100% предоплаты услуг. Заказчик может рассчитаться за услуги на рецепции спорткомплекса: 1. наличными, 2. по карте через терминал. А так же на рецепции спорткомплекса Заказчик может получить счет для оплаты услуг с расчетного счета банка.

Оплатить услуги спорткомплекса и получить счет на оплату заказчик может в часы работы рецепции. Режим работы рецепции с 10.00 до 23.00 ежедневно.

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. **Сроки исполнения услуги:**

Основная услуга спорткомплекса - персональное посещение различных спортивных площадок.

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

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

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

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

* по телефону, после разговора с заказчиком администратор отправит заказчику смс для подтверждения отмены посещения. Заказчик 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.

Возврат услуги без уважительной причины возможен при уведомлении не менее чем за одни сутки (24 часа) по электронной почте или при подаче письменного заявления на рецепцию спорткомплекса.

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

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

* МАУДО «СДЮСШОР «Энергия» по адресу: г. Красноярск, ул. Бограда,91.
* МАУДО «СДЮСШОР Сибиряк» по адресу: г. Красноярск, ул. Ладо Кецховели, 62.
* МАУДО «СДЮСШОР «Юность» по адресу: г. Красноярск, ул. Джамбульская, 19 «Б» корпус 1.
1. **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) Заказчик 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 МАУ «СШОР «Красный Яр», проезд общественным транспортом №4,84,88 до ост. «Дрожжевой завод».
* на официальном сайте МАУ «СШОР «Красный Яр» в сети Интернет: [http://sport.yarrugby.ru](http://sport.yarrugby.ru/),
* на информационной доске в спорткомплексе.

**2.3. Информирование по запросу:**

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

**2.4. Информация о месте оказания услуги:**

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



**2.5. Используемые бланки (формы) документов:**

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

1. **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 Заказчика, во время тренировки и до передачи детей родителям несет Заказчик.

 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 Заказчикы 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 заказчиков в период пребывания на территории спортивного комплекса обязаны соблюдать настоящий Регламент. Ответственность за соблюдение правил гостями несет заказчик, пригласивший гостя.

**3.2. Место оказания услуги**

 по адресу: г. Красноярск, ул. Маерчака, 57.

**3.3. Условия ожидания**

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

**3.4. Конфиденциальность**

При приобретении услуги Заказчик 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 Заказчике 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. Заказчик (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 услуги по телефону, сотрудник, сняв трубку, должен сообщить: название учреждения, представиться (должность и имя). Неотъемлемым требованием обслуживающего персонала является обеспечение максимального комфорта для Заказчика 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.
1. **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**

 Заказчик обращается к администраторам спорткомплекса, определяется с выбором услуги, временем и количеством посещений. После внесения оплаты Заказчику 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) Заказчика 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 Заказчику 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 Заказчик не согласен с настоящим Регламентом,
* отказывается проходить процедуру регистрации,
* если заказчик 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 Заказчика). Обеспечение надлежащего технического состояния спортивного инвентаря, наличие чистых спортивных площадок, исправного сантехнического оборудования.

**5.2. Обжалование некачественной услуги**

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

Если Заказчик считает, что предпринятые администратором спорткомплекса меры являются недостаточными для устранения причины, повлекшей жалобу, Заказчик 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 Заказчику о результате его обращения по конфликтной ситуации. В случае не согласия с ответом Заказчик имеет право обратиться с письменной жалобой к Учредителю (Главное управление по физической культуре, спорту и туризму администрации г. Красноярска).

**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 юрисконсульта и начальника отдела закупок, информационно-технического сопровождения и обеспечения платных услуг.

Начальник отдела А. М. Вильдер

Юрисконсульт А.А. Михалина