

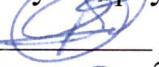
СОГЛАСОВАНО:

Руководитель главного управления  
по физической культуре и спорту  
администрации г. Красноярска

  
В.А. Черноусов  
«24» августа 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор муниципального бюджетного  
учреждения «Спортивная школа  
олимпийского резерва по  
конькобежному спорту»

  
А.В. Конев  
«24» августа 2022 г.

## Регламент

### о порядке оказания платных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа олимпийского резерва по конькобежному спорту»

#### Общие положения

Настоящий Регламент определяет порядок предоставления платных услуг (далее - Услуги) в муниципальном бюджетном учреждении «Спортивная школа олимпийского резерва по конькобежному спорту» (далее - Учреждение). Регламент о порядке оказания платных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа олимпийского резерва по конькобежному спорту» (далее – Регламент) разработан Учреждением в целях повышения качества предоставления и доступности Услуг, создания комфортных условий для получения Услуг, определения сроков и последовательности действий (административных процедур), а также порядка взаимодействия с Потребителями при предоставлении Услуг.

Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности Услуг включая обращение за услугами, её оформление и регистрацию, получения Услуг и рассмотрение жалоб (претензий) Потребителей Услуг.

#### 1. Описание услуги

##### 1.1. Наименование услуги

Наименование Услуг, которые учреждение вправе осуществлять в соответствии с постановлением Главы города от 10.10.2007 № 552 «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре, спорту и туризму администрации города»:

- посещение катка;
- прокат коньков (взрослые);
- прокат коньков (дети до 14 лет);
- заточка коньков поперечная;
- предоставление ледовой площадки.

##### 1.2 Результат услуги

Результатом предоставления Услуг является удовлетворение потребностей населения в области физической культуры и спорта, организации его спортивного досуга и оздоровления. А также привлечения дополнительных финансовых средств для обеспечения, развития и совершенствования Услуг, расширения материально-технической базы, развития массовых и индивидуальных физкультурно-

оздоровительных видов спорта, направленных на физическое развитие жителей города Красноярска (далее - Город) и решения иных уставных целей Учреждения.

### **1.3. Учреждение, оказывающее услуги**

Услуги оказывает муниципальное бюджетное учреждение «Спортивная школа олимпийского резерва по конькобежному спорту».

Сокращенное наименование: МБУ «СШОР по конькобежному спорту».

Место нахождения (юридический и фактический адрес): 660130, г. Красноярский край, г. Красноярск, ул. Гусарова, 56а.

### **1.4. Правовые основания для оказания услуг**

Услуги оказываются в соответствии с:

- Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ,

- постановлением Главы г. Красноярска от 10.10.2007 № 552 «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре, спорту и туризму администрации города»;

- Уставом МБУ «СШОР по конькобежному спорту».

### **1.5. Потребители и заказчики услуг**

Потребителями Услуг являются:

физические и (или) юридические лица, имеющие намерения заказать или приобрести, либо заказывающие и приобретающие Услуги для себя или несовершеннолетних граждан, законными представителями, которых они являются, либо получающие Услуги лично.

Заказчики Услуг:

- главное управление по физической культуре и спорту администрации города Красноярска (КРАССПОРТ);

- юридические лица.

Потребитель и заказчик далее по тексту – Потребители.

### **1.6. Сроки исполнения услуг**

Услуги предоставляются учреждением ежегодно с декабря по март месяц.

### **1.7. Альтернативные варианты получения**

Альтернативной возможностью получения услуги является:

- МАУ «Спортивная школа олимпийского резерва «Рассвет», г. Красноярск, ул. Высотная, 2а;

- МАУ «Татышев-парк», г. Красноярск, о. Татышев;

- СК «Арена Север», ул. 9-го Мая, 74;

- СК «Локомотив», г. Красноярск, ул. Ленина, 90.

1.7.1. Платные услуги не могут быть оказаны учреждением взамен основной деятельности, финансируемой за счет средств бюджета.

1.7.2. Размер платы за оказание платных услуг устанавливается в соответствии с расчетной стоимостью.

1.7.3. Регламент размещен на информационном стенде в доступном для посетителей месте по адресу: Красноярский край, г. Красноярск, ул. Гусарова, 56а и на сайте Учреждения (<http://krasskatingschool.ru>)

## **2. Информирование Потребителей услуги**

### **2.1. Состав и объем информации**

Потребителям услуг предоставляется следующая информация:

- содержание Услуг;
- правила посещения Учреждения и условия оказания услуг;
- адрес (место нахождения), наименование Учреждения.

### **2.2. Способы широкого информирования**

Информация, предоставляемая Потребителям о платной услуге, является открытой и общедоступной.

Широкое информирование Потребителей проводится посредством:

2.2.1. Личного обращения Потребителями непосредственно в Учреждение по адресу: г. Красноярск, ул. Гусарова, 56а или в главное управление по физической культуре и спорту администрации города Красноярска (КРАССПОРТ) (660049, г. Красноярск, ул. Марковского, д.43).

2.2.2. Использования телефонной связи: +7(391) 212-76-70.

2.2.3. Размещения на официальном сайте информационно – телекоммуникационной сети интернет <http://krasskatingschool.ru/> и электронной почте учреждения [498233@mail.ru](mailto:498233@mail.ru).

2.2.4. Информирования через выпуск и раздачу буклетов, рекламных материалов, средства массовой информации о деятельности Учреждения.

2.2.5. Ответов на обращения Потребителей, направленных в КРАССПОРТ или в Учреждение в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте в [krassport@admkrsk.ru](mailto:krassport@admkrsk.ru).

2.2.6. Информирования на стенде учреждения, содержащего следующую информацию:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов учреждения,
- перечень и стоимость платных услуг, оказываемых учреждением;
- сроки предоставления Услуг;
- расписание работы Учреждения;
- Устав учреждения;
- перечень документов, которые необходимо представить для посещения Учреждения;
- основания отказа в предоставлении платной Услуги;
- перечень категорий Потребителей, имеющих право на получение льгот, предоставляемых при оказании платных услуг;
- информация о наименовании, адресе, телефонах, сайте в сети Интернет вышестоящего органа управления.

### **2.3. Информирование по запросу**

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

Время получения ответа при 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 не должно превышать 10 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое 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.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Специалист учреждения вправе оставить письменные обращения при отсутствии в нем информации о фамилии, имени отчестве, адресе Потребителей, или в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и сообщить Потребителям, направивших обращения, о недопустимости злоупотребления правом.

#### **2.4. Информация о месте оказания Услуг**

Оказание Услуг осуществляется по адресу: г. Красноярск, ул. Гусарова, 56а, проезд общественным транспортом (автобусом) № 49, 85, 53, 26, 5 до остановки «Универмаг (ул. Мирошниченко)» или остановки «Сельхозкомплексе».

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

При получении Услуг используются следующие бланки (формы) документов:

- чек контрольно-кассовой техники (далее -Чек ККТ);
- приходный кассовый ордер;
- договор оказания услуг.

### **3. Обслуживание**

#### **3.1. Время оказания Услуг**

Предоставление услуг осуществляется в сводное от тренировочных и спортивно-массовых мероприятий время: среда, пятница с 19.00 до 21.00, суббота, воскресенье с 14.00 до 21.00.

#### **3.2. Место оказания Услуг**

Места для осуществления физкультурно-оздоровительных услуг на платной основе находятся в специально предназначенных помещениях, доступных для населения, которые обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

### **3.3. Условия ожидания**

Ожидание оказания Услуг для Потребителей связано со следующими факторами:

- отсутствие требуемого размера коньков.

### **3.4. Конфиденциальность**

Должностное лицо учреждения при предоставлении Потребителям информации обязано соблюдать условия ее конфиденциальности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Потребителям Услуг гарантируется защита персональных данных, полученных в результате оказания Услуг.

Без согласия Потребителей персональные данные не распространяются.

### **3.5. Взаимодействия с Потребителями услуг**

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 неожиданная замена должностного лица, следует объяснить причину этого.

Необходимо обеспечить конфиденциальность беседы, обращаться к Потребителю по имени-отчеству и на «Вы», дать Потребителю возможность высказаться. Выясняя сущность проблемы Потребителя и его мнение по поводу необходимой помощи, следует в корректной форме задавать уточняющие вопросы.

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

Получив всю нужную информацию, важно в присутствии Потребителя внимательно просмотреть ее, чтобы удостовериться, что ни один существенный вопрос не упущен, и затем кратко повторить Потребителю основные моменты беседы, чтобы он мог убедиться, что его поняли правильно.

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

## **4.1. Процедура оказания Услуг**

### **4.1. Необходимые условия, ресурсы для получения Услуг**

Потребители руководствуются Правилами посещения Учреждения и допускаются в него при наличии Чека ККТ (приходного кассового ордера) или договора на оказание услуг.

Предоставление Услуг осуществляется персоналом учреждения или лицом, с которым Учреждением заключен договор гражданско – правового характера (далее – Администратор).

## **4.2. Платность Услуг**

Услуги предоставляются на возмездной основе.

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

Оплата за предоставление платных услуг осуществляется:

- для юридических лиц - перечисление на расчетный счет учреждения или наличными в кассу;
- для физических лиц - до получения Потребителем услуг наличными в кассу учреждения.

## **4.3. Схема взаимодействия между исполнителями и Потребителями**

Взаимодействие Потребителей услуг осуществляется через исполнителя предоставления Услуг.

Физические лица непосредственно обращаются за информацией и получением услуг к администратору.

Юридические лица направляют в Учреждение письмо (запрос информации) по предоставлению Услуг, по итогам рассмотрения которого заключается договор оказания услуг.

Потребители должны руководствоваться правилами посещения учреждения и допускаются в него при наличии: чека (приходные кассовые ордера) или договора на оказание услуг.

## **4.4. Основания отказа**

Перечень оснований для отказа получения платных услуг:

- отсутствие оплаты за предоставление услуг;
- временное отсутствие необходимого размера коньков;
- обстоятельства, не зависящие от Учреждения - погодные условия;
- наличие ярко выраженных признаков алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- поведение, нарушающее общественный порядок, создающее угрозу жизни, здоровью и мешающему другим Потребителям Услуг, несоблюдающему требования правил предоставления Услуги.

# **5. Обеспечение качества**

## **5.1. Параметры качества:**

Предоставление услуг в установленные Регламентом сроки.

Обоснованность отказов в предоставлении услуг.

Наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении услуг.

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

## **5.2. Обжалование некачественных Услуг**

В случае если Потребители считают, что оказываемые ему Услуги не надлежащего качества, они могут подать жалобу директору учреждения, 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 могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Жалобы и заявления, поступившие в адрес руководства учреждения, подлежат обязательной регистрации.

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

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

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

### **5.3. Разрешение конфликтов**

Споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с некачественным предоставлением услуг могут решаться путем переговоров и устранения недостатков.

В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, заинтересованные лица вправе обратиться в органы, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав Потребителей, а также в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **5.4. Предложения и претензии Потребителей**

Претензии Потребителей услуг рассматриваются в соответствии с п. 5.2 Регламента.

В каждом конкретном случае назначаются лица, ответственные за исполнение мероприятий в соответствии с обращением, а также лицо, осуществляющее контроль.

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

### **5.5. Периодическая оценка качества и удовлетворенности Потребителей услуг**

Ежегодно в Учреждении проводится «Неделя качества», во время которой Потребителям раздаются анкеты, где они могут указать свои пожелания и предложения. По окончании «Недели качества» анкеты передаются обрабатываются и подводятся итоги года.

Книга жалоб и предложений находится у администратора учреждения.

### **5.6. Процедура пересмотра и актуализации настоящего Регламента**

Регламент подлежит пересмотру и актуализации:

- при внесении изменений в законодательные и иные нормативные правовые акты РФ;

- при изменении порядка предоставления Услуг.

Ответственный за пересмотр и актуализацию Регламента – директор учреждения.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 226532536287478012381166593962040472429943183950

Владелец Конев Александр Владимирович

Действителен с 18.08.2022 по 18.08.2023