

СОГЛАСОВАНО:

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

А.В. Каминский
«24» июля 2025г.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУДО
«СШОР им. В.Г. Путинцева»

И.Н. Захаров
«24» июля 2025г.



РЕГЛАМЕНТ

предоставления платных услуг, предлагаемых физическим и юридическим лицам муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва имени В.Г. Путинцева»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Регламент определяет порядок предоставления платных услуг в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва имени В.Г. Путинцева» (далее - Учреждение).

Настоящий 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.

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый, уровень доступности услуг, включая обращение за услугами, их оформление и регистрацию, получение услуг и рассмотрение претензий потребителей услуг.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги

«Занятие на скальном тренажере в основном зале» (далее - Услуга).

2.2. Результат услуги

Результатом предоставления Услуги является удовлетворение потребностей населения в области физической культуры и спорта, организация его спортивного досуга, улучшение физического состояния.

2.3. Учреждение, оказывающее услугу

Услугу оказывает муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва имени В.Г. Путинцева» (МБУДО «СШОР им. В.Г. Путинцева»).

Место нахождения Учреждения (фактический и юридический адрес): 660003, г. Красноярск, ул. Академика Павлова, 5.

2.4. Правовые основания для оказания услуги

Услуга оказывается в соответствии со следующими нормативными актами:

- Федеральным законом от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 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 МБУДО «СШОР им. В.Г. Путинцева».

2.5. Потребители и заказчики услуги

Потребители и заказчики Услуги (далее – Потребитель (ли)): физические и (или) юридические лица, имеющие намерения заказать или приобрести, либо заказывающие и приобретающие Услугу для себя или несовершеннолетних граждан законными представителями, которых они являются, либо получающие Услугу лично.

2.6. Сроки исполнения

Сроки непосредственного исполнения Услуги - с момента обращения Потребителя в Учреждение для получения Услуги до полного исполнения принятых обязательств.

Период оказания услуги - Услуга предоставляется Учреждением ежегодно с января по декабрь месяц.

2.7. Альтернативные варианты получения

Альтернативной возможностью получения результата Услуги является:

- центр спортивного лазания «Южный» (г. Красноярск, ул. Апрельская 1);
- скалодром «Rocky» (г. Красноярск, ул. Дубровинского 112);
- точка опоры (г. Красноярск, ул. Регатная, 2; ул. Мате Залки, 24; ул. Аэровокзальная, 4 г; ул. Петра Ломако, 6);
- горный клуб «Альпина» (г. Красноярск, КГПУ, ул. Ады Лебедевой, 89);
- красноярский клуб альпинистов (г. Красноярск, ул. П. Железняк, 22 «а»);
- Клуб «Перевал» (г. Красноярск, пр. Мира, 33).

3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

3.1. Состав и объем информации

Потребителям Услуги предоставляется следующая информация:

- наименование и место нахождения Учреждения (фактический и юридический адрес);
- правила посещения Учреждения;
- содержание Услуги и стоимость;
- перечень категорий Потребителей, имеющих право на получение льгот, предоставляемых при оказании Услуги.

3.2. Способы широкого информирования

Широкое информирование осуществляется посредством:

- личного обращения Потребителя или потенциального Потребителя, их законных представителей непосредственно в Учреждение или в главное управления по физической культуре, спорту и туризму администрации города Красноярска (далее - Красспорт) (660049, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Марковского, 43);
- использования телефонной связи: (391) 235-74-01;
- обращения в виде почтового отправления, через операторов почтовой связи;
- обращения с использованием официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Подача обращений Потребителей или потенциальных Потребителей, их законных представителей в Красспорт осуществляется только после авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации в форме электронного документа с использованием сервиса «Виртуальная приемная» официального сайта администрации города Красноярска (<https://www.admkrsk.ru/reception/Pages/default.aspx>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация об оказываемой услуге размещена:

- на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.skala24.ru;
- на информационных стендах в месте предоставления Услуги.

Кроме того, информирование об Услуге осуществляется путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), освещения в средствах массовой информации, а так же иными способами, позволяющими осуществлять информирование.

3.3. Информирование по запросу

При устном обращении Потребителя специалист Учреждения в краткой и доступной форме информируют обратившееся лицо о месте расположения Учреждения, условиях предоставления Услуги.

Максимально допустимое время ответа специалиста на вопросы Потребителя не должно превышать 15 минут.

Письменное обращение Потребителя подлежит обязательной регистрации в день его поступления в Учреждение.

Письменное обращение Потребителя рассматривается руководителем Учреждения или лицом его замещающим.

Подготовка письменного ответа на обращение Потребителя осуществляется специалистом Учреждения в доступной для восприятия форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

Письменный ответ подписывается руководителем Учреждения или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон специалиста Учреждения, ответственного за подготовку письменного ответа на обращение Потребителя.

Специалист Учреждения в установленном порядке направляет ответ Потребителю в соответствии с реквизитами, указанными в письменном обращении.

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 30 дней с момента его регистрации.

3.4. Информация о месте оказания услуги

Оказание Услуги производится по адресу: г. Красноярск, ул. Академика Павлова, 5, проезд общественным транспортом до остановки «Поликлиника» (автобусом № 8, 18с, 55, 56, 78); до остановки «Сибтяжмаш» (автобусом № 3, 7, 9, 10, 18, 27, 40, 56, 61, 65, 78, 92, 94, трамваем № 4, 6).

3.5. Используемые бланки (формы) документов

При получении Услуги используются следующие бланки (формы) документов:

- чек контрольно-кассовой техники;
- абонемент;
- договор оказания услуг;
- акт оказания услуг;
- счет.

4. ОБСЛУЖИВАНИЕ

4.1. Время оказания услуги

Предоставление Услуги осуществляется с понедельника по воскресенье с 9:00 до 21:30.

4.2. Место оказания услуги

Место для оказания Учреждением Услуги находится в специально предназначенном помещении, доступном для населения. Помещение для предоставления Услуги соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам и оснащено:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- необходимым инвентарем и оборудованием.

Вход и выход из помещений оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

В помещениях на информационном стенде размещены правила пользования спортооружием, схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации.

Для обслуживания лиц с ограниченными возможностями в Учреждении создаются надлежащие условия: вход в помещение оборудован кнопкой вызова персонала. В целях оказания помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения, слуха и самостоятельного передвижения, работниками Учреждения при необходимости осуществляется сопровождение инвалидов и оказание им помощи в преодолении барьеров, мешающих получению консультаций по предоставлению услуги наравне с другими лицами.

4.3. Условия ожидания

Место ожидания для Потребителей является комфортным, хорошо освещенным, оборудовано мебелью. Промежуток времени между обращением Потребителя за Услугой до момента ее предоставления составляет не более 15 минут (при наличии свободных мест на скальном тренажере в основном зале).

4.4. Конфиденциальность

В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение обеспечивает конфиденциальность информации, полученной от Потребителей в процессе ее оказания.

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

4.5. Взаимодействие с Потребителями

При предоставлении Услуги Потребителям персонал Учреждения должен создавать комфортные условия: проявлять вежливость, доброжелательность, терпение, коммуникабельность, обращаться к Потребителю по имени-отчеству и на «Вы».

Потребителям запрещается находиться в состоянии алкогольного, наркотического опьянения во время оказания им Услуги, употреблять нецензурные выражения, применять к специалистам Учреждения физическое насилие и другие действия, унижающие их человеческое достоинство.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения Потребителей, специалисты Учреждения подробно, в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам в рамках предоставления оказываемой Услуги.

При взаимодействии с Потребителями специалист Учреждения следует принципам деловой этики, оперативности, доступности и высокого качества предоставления Услуги.

5. ПРОЦЕДУРА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. Необходимые условия, ресурсы для получения услуги

Потребители допускаются к получению Услуги при наличии документа, подтверждающего оплату Услуги; абонеента; договора на оказание услуг.

Ресурсы для получения Услуги:

- наличие квалифицированного персонала для оказания Услуги;
- наличие помещения для предоставления Услуги, соответствующего санитарно-гигиеническим нормам и правилам, оборудованного необходимым спортивным инвентарем для оказания Услуги.

5.2. Платность услуги

Услуга предоставляется на возмездной основе.

Стоимость Услуги, с учетом льгот для определенных категорий Потребителей, установлена постановлением Главы г. Красноярск 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 Услуги осуществляется:

- для юридических лиц – перечислением денежных средств на расчетный счет Учреждения или наличными в кассу;
- для физических лиц – до получения Потребителем Услуги наличными в кассу Учреждения или переводом денежных средств на расчетный счет Учреждения.

5.3. Схема взаимодействия между исполнителями и Потребителями

Взаимодействие Потребителей Услуги осуществляется через исполнителя предоставления Услуги.

Процесс взаимодействия между Учреждением и Потребителями осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативно-правовыми актами органов государственной исполнительной власти, правовыми актами города Красноярск, Уставом Учреждения.

5.4. Основания отказа

Основаниями для отказа в предоставлении Услуги является:

- ликвидация Учреждения;
- отсутствие оплаты за предоставление Услуги;
- загруженность скального тренажера;
- наличие ярко выраженных признаков алкогольного, наркотического опьянения или неадекватное поведение Потребителя.

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА

6.1. Параметры качества

Параметрами качества оказания Услуги являются:

1. Отсутствие претензий к Учреждению в связи оказанием Услуги ненадлежащего качества;
2. удовлетворенность комфортностью предоставления Услуги, доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт, информирование и непосредственное оказание Услуги Потребителю;
3. предоставление Услуги в установленные настоящим Регламентом сроки;

4. наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении Услуги;

5. обоснованность отказов в предоставлении Услуги.

6.2. Обжалование некачественной услуги

В случае, если Потребитель считает, что Услуга оказана некачественно, он может подать претензию руководителю Учреждения с указанием недостатков оказанной Услуги и требованием об их устранении.

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

Претензии, поданные в адрес Учреждения, подлежат обязательной регистрации. Ответ на претензию предоставляется не позднее 30 дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения претензии руководитель Учреждения принимает решение об удовлетворении претензии Потребителя, либо об отказе в удовлетворении претензии.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Потребителю в письменной форме либо по желанию Потребителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения претензии.

В случае неудовлетворения претензии Потребитель вправе обратиться с жалобой в Красспорт, в органы, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей, а также подать исковое заявление в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжаловать качество предоставленной несовершеннолетним получателям услуги могут их родители (законные представители), а также уполномоченные органы.

6.3. Разрешение конфликтов

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

Порядок обжалования некачественно оказанной Услуги установлен пунктом 6.2. настоящего Регламента.

6.4. Предложения Потребителей и контроль за качеством

Потребители Услуги могут направлять в адрес Учреждения предложения по улучшению качества Услуги.

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

6.5. Периодическая оценка качества и удовлетворенности Потребителей

Оценка качества оказываемой услуги проводится по окончании календарного года.

Для выявления степени удовлетворения Услугой проводится анкетирование Потребителей на бумажном носителе в соответствии с перечнем вопросов, изложенных в анкете (Приложение 1 к настоящему Регламенту). Заполненные

анкеты Потребители, участвующие в опросе, собственноручно опускают в специально оборудованные ящики для сбора анкет, расположенные в месте предоставления Услуги. По результатам проведения анкетирования составляется отчет о результатах опроса.

6.6. Процедура пересмотра и актуализации настоящего регламента

Настоящий регламент подлежит пересмотру и актуализации:

- при внесении изменений в законодательные и иные нормативные правовые акты РФ;
- при изменении порядка предоставления услуги.

Ответственный за пересмотр и актуализацию настоящего регламента – юрисконсульт Учреждения.

Юрисконсульт



К.А. Морожникова

Приложение 1 к Регламенту предоставления
платных услуг, предлагаемых физическим и
юридическим лицам МБУДО «СШОР им.
В.Г. Путинцева»

Анкета

Оценки качества оказания услуги
МБУДО «СШОР им. В.Г.Путинцева»
(г. Красноярск, ул. Академика Павлова, 5)

Полнота и актуальность информации для потребителей о деятельности учреждения, размещаемой на официальном сайте учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления услуги; результативность дозвона по телефонному номеру организации для получения информации о предоставлении услуги

- ☐ информация отсутствует
- ☐ информация доступна частично
- ☐ информация актуальна и доступна в полном объеме

Комфортность условий оказания услуги: доступ к объекту и услуге; наличие парковок и мест ожидания; наличие оборудованных помещений для предоставления услуги, наличие инвентаря и оборудования; наличие санитарно-технических помещений

- ☐ условия неудовлетворительные
- ☐ условия удовлетворительные
- ☐ условия отвечают требованиям комфортности

Компетентность работников, оказывающих услугу: доброжелательность и вежливость; удовлетворенность консультацией, предоставленной работниками по запросу потребителя

- ☐ низкий уровень компетентности
- ☐ средний уровень компетенции
- ☐ высокий уровень компетенции

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 250795864576837559433845704902184217507778640366

Владелец Захаров Николай Николаевич

Действителен с 08.09.2025 по 08.09.2026