

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

МАУДО «СДЮСШОР Юность»



А.В. Гордеев

2015г.

РЕГЛАМЕНТ

платных услуг муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Юность»

1.1 Наименование услуг:

- предоставление спортивного игрового зала;
- проведение с техническим сопровождением в спортивно-игровом зале;
- посещение восстановительного центра;
- посещение атлетического зала (мужской);
- посещение женского тренажерного зала;
- посещение фитнес-зала;
- посещение солярия;
- детская хореография;
- аквааэробика;
- посещение спортивно-зрелищных мероприятий;
- услуги автобуса;
- индивидуальное занятие с инструктором;
- прокат лыж;
- бильярд;
- настольный теннис;
- гардероб;
- прокат санок;
- игра в дартс;
- прокат плюшек;
- предоставление ледовой площадки;
- катание на коньках;
- прокат коньков;
- заточка коньков;
- прокат велосипедов;
- предоставление площадки для игры в мини-футбол;
- предоставление площадки для игры в большой теннис;
- предоставление площадки для игры в баскетбол;
- предоставление площадки для игры в волейбол.

1.2. Результат услуги

Результатом предоставления Услуг является повышение качества спортивно-оздоровительных услуг, создание условий для формирования и всестороннего удовлетворения соответствующих запросов и потребностей населения муниципального образования г. Красноярск в сфере физической культуры и спорта, в частности:

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

1.3. Учреждение, оказывающее услугу.

Официальное наименование Учреждения:

- полное: муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей города Красноярска «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Юность»,

- сокращенное: МАУДО «СДЮСШОР «Юность».

Местом нахождения Учреждения:

- 660055, г. Красноярск, ул. Джамбульская, д.19 «Б» корпус 1.

Местом нахождения филиала Учреждения:

- 660074, г. Красноярск, ул. Ленинградская, 72

1.4. Правовые основания для оказания услуги.

Предоставление Услуг осуществляется Учреждением в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая);
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Приказ министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013г. № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»
- Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения). Санитарно-эпидемиологические нормы и правила СанПиН 2.4.4.3172-14 от 04.07.2014г.;

- Распоряжение Главы города Красноярска от 29.05.2009 №111-р «Об утверждении положения о главном управлении по физической культуре, спорту и туризму администрации города»;

- Приказ Красспорта от 24 сентября 2010 года № 141 «О разработке регламентов оказания муниципальных услуг»;

- Устав МАУДО «СДЮСШОР «Юность».

1.5. Потребители и заказчики услуги.

Потребителями Услуг являются субъекты гражданско-правовых отношений, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (физические и юридические лица г. Красноярска – далее по тексту Потребители).

Оказание Услуг гражданам, постоянно проживающим на территории других муниципальных образований, субъектов Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства осуществляется на тех же условиях, что и жителям г. Красноярска.

На льготной основе учреждение оказывает Услуги следующим 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 и спорту администрации города;

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

- участникам конкурса «Стартуют все», предъявившим карточку участника, - со скидкой 20% от стоимости услуг на следующие виды платных услуг: посещение бассейна (плавание), тренажерного зала и зала атлетической гимнастики, залов для занятий шейпингом, фитнесом и аэробикой, ледовых катков (вход); массовое катание на коньках, прокат спортивного инвентаря (лыжи, коньки, ролики, велосипеды).

По документу, дающему право на получение льготы, гражданин имеет право провести с собой не более одного человека.

1.6. Сроки исполнения.

Срок получения Услуг определяется исходя из:

- **предоставление Услуг физическим лицам:**

- разовое посещение спортивного объекта – 1 (один) час;

- абонемент в течение 1 (одного) месяца с момента приобретения.
- предоставление Услуг юридическим лицам:
 - срок действия договора.

1.7. Альтернативные варианты получения Услуг.

Получение Услуг возможно в муниципальных учреждениях, подведомственных Главному управлению по физической культуре, спорту и туризму администрации г. Красноярска.

2. Информирование получателей Услуг

2.1. Состав и объем информации.

Информация, предоставляемая гражданам об Услугах, является открытой, общедоступной и исчерпывающей.

Получателям (потребителям) Услуг предоставляется следующая информация:

- место нахождения спортивного комплекса (фактический и юридический адрес): 660055, г. Красноярск, ул. Дзямбульская, 19Б, корпус 1; место нахождения учебно-тренировочной волейбольной базы «Юность»: 660074, г. Красноярск, ул. Ленинградская, 72;

- режим работы спортивных объектов Учреждения;
- перечень оказываемых услуг;
- условия и правила оказания услуг;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида Услуг;

- о правах, обязанностях, ответственности Потребителей и Учреждения;

- о медицинских противопоказаниях для соответствующих видов услуг;
- правила посещения и поведения на территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений Учреждения;
- о месте нахождения пункта медицинской помощи;
- о правилах поведения граждан во внештатных ситуациях;
- о правилах техники безопасности;
- о квалификации обслуживающего персонала;
- о контролирурующих организациях, их адресах и телефонах;
- о правилах подачи предложений и жалоб.

Получателям Услуг также предоставляется информация об учебно-тренировочной волейбольной базе «Юность» следующего содержания:

- наименование и местонахождение;
- режим работы и посещения;
- об условиях и правилах предоставления услуг;
- о правах, обязанностях, ответственности Потребителей и Учреждения;

- о правилах посещения и правилах поведения на учебно-тренировочной волейбольной базе;

- о контролирующих организациях, их адресах и телефонах.

2.2. Способы широкого информирования.

Широкое информирование потребителей Услуги производится:

- посредством личного обращения Потребителя непосредственно в Учреждение или в Главное управление по физической культуре, спорту и туризму администрации города Красноярска (далее по тексту Красспорт);
- с использованием средств телефонной, факсимильной связи;
- посредством письменного обращения в Учреждение в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте: junost2007@yandex.ru;

- в форме объявлений, помещаемых в установленных местах, как правило, по месту жительства граждан;

- посредством размещения рекламы в средствах массовой информации;

- посредством выхода в образовательные, социальные учреждения города, с целью информирования о предоставлении услуг;

- информирование через выпуск и раздачу буклетов, рекламных материалов о деятельности Учреждения;

- посредством размещения вывесок при входе в Учреждение;

- на информационных стендах, расположенных в помещениях Учреждения располагается следующая информация:

- а) график работы;

- б) перечень и стоимость оказываемых Услуг;

- в) перечень категорий граждан имеющих право получить Услугу на льготных условиях;

- г) перечень документов, предоставляемых для получения Услуг;

- д) основания отказа в предоставлении Услуг;

- на официальном сайте Красспорта: <http://krassport.ru>;

- посредством размещения на официальном интернет-сайте Учреждения: www.sk-junost.ru.

2.3. Информирование по запросу.

- индивидуальное устное информирование;

- информирование с использованием средств телефонной связи;

- индивидуальное письменное информирование в виде почтового отправления, включая сообщения по электронным каналам связи.

Сотрудник Учреждения при ответе на устные обращения в краткой и доступной форме информируют обратившееся лицо о месте расположения Учреждения, о видах Услуг и условиях их предоставления.

Максимально допустимое время ответа специалиста на вопросы получателя платных муниципальных Услуг не должно превышать 15 минут.

Письменное обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Специалист Учреждения рассматривает письменное обращение Получателя Услуг, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия получателем платных муниципальных услуг форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение Потребителя Услуг специалист указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

Срок подготовки ответа на письменное обращение, включая обращение, полученное с использованием средств электронной почты, не должен превышать 30 (тридцать) дней с момента регистрации обращения.

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

2.4. Информирование о месте оказания услуги.

Местом оказания Услуги является место расположения Учреждения: г. Красноярск, ул. Дзямбульская 19 «Б» корпус 1, проезд общественным транспортом (автобусом) № 22,30,51,58,68,71,88,91 или троллейбусом № 7,11а, до остановки «Спортзал»; место расположения филиала Учреждения: г. Красноярск, ул. Ленинградская, д.72, проезд общественным транспортом (автобусом) № 2, 3, 31, 35, 38, 63, 76, 83 до остановки «Гастроном» или до остановки «Студгородок».

2.5. Используемые бланки (формы) документов.

При получении Потребителем Услуги Учреждение обязано предоставить последнему:

Для физических лиц:

- квитанция (приходный кассовый ордер) при расчете наличными денежными средствами в кассу Учреждения;
- бланк строгой отчетности или кассовый чек;
- абонемент на определенное количество посещений.

Документы для юридических лиц:

- договор на оказание услуг
- квитанция (приходный кассовый ордер) при расчете наличными денежными средствами в кассу Учреждения;
- акт, подтверждающий оказание услуг;
- счет-фактура.

3. Обслуживание

3.1. Время оказания услуги.

График (режим) работы спортивного комплекса и учебно-тренировочной волейбольной базы

- понедельник – воскресенье с 08 ч.00 мин. до 23 ч. 30 мин.

График работы администрации МАУДО «СДЮСШОР «Юность»

- понедельник – пятница с 09 ч. 00 мин до 18 ч. 00 мин. (перерыв с 13 ч. 00 мин.)

- суббота – воскресенье – выходные дни.

3.2. Место оказания услуги.

3.2.1. Место оказания Услуги является территория, на которой проводятся физкультурно-спортивные мероприятия, утвержденные руководителем Учреждения либо иным полномочным лицом.

3.2.2. Помещение для оказания муниципальной услуги в Учреждении соответствует Санитарно-эпидемиологическим правилам (СанПиН 2.4.2.1178-02).

3.2.3. Количество Потребителей Услуг не должно превышать вместимости образовательного учреждения, предусмотренной проектом, по которому построено здание.

3.2.4. Площадь и использование рабочей зоны соответствуют гигиеническим требованиям, предъявляемым к специализированным детско-юношеским спортивным школам олимпийского резерва с учетом создания условий профилактики травматизма.

3.2.5. Оказание Услуг проводится по адресу: город Красноярск ул. Джамбульская 19 «Б» корпус 1; г. Красноярск, ул. Ленинградская, д.72, а также на иных спортивных сооружениях города Красноярска, утвержденных приказом Красспортом для целей оказания услуг Учреждением.

3.3. Условия ожидания.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является подача заявки о предоставлении муниципальной услуги в устной или письменной форме. Если заявка составлена в письменной форме, то она подается в приемную Учреждения.

3.3.2. В книгу регистрации входящих документов и обращений граждан вносится запись с указанием:

- порядкового номера записи;
- даты приёма;
- данных о заявителе;
- цели обращения заявителя;
- подписи заявителя.

3.3.3. Ответственный специалист Учреждения производит ознакомление заявителя с правилами пользования физкультурно-оздоровительными и спортивными сооружениями. В случае несогласия заявителя с правилами пользования ответственный специалист Учреждения в устной форме отказывает в регистрации заявления.

3.3.4. От имени заявителя (физического лица) за предоставлением муниципальной услуги с заявлением могут обратиться юридические лица и индивидуальные предприниматели.

3.3.5. При оплате Услуги администратору время ожидания в очереди не должно составлять более 15 минут.

3.3.6. Ответственный специалист Учреждения сообщает Потребителю дни и время оказания Услуг.

Если Услуги оказываются в групповых занятиях, то они предоставляются в соответствии с расписанием занятий групп.

Если Услуги оказываются в индивидуальных занятиях, то они предоставляются в удобные дни и время для Потребителя в рамках расписания занятий и рабочего режима Учреждения.

3.3.7. Услуги предоставляются на платной основе в соответствии с тарифами на услуги, утвержденными постановлением администрации города.

3.4. Конфиденциальность.

Работник (специалист) Учреждения, который непосредственно связан с предоставлением Услуги, обязан соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет коммерческую, служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Взаимодействия с посетителями.

Работник (специалист) Учреждения, который непосредственно связан с предоставлением Услуг, 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 Услуг по телефону, специалист, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность.

В конце информирования Работник Учреждения, который непосредственно связан с предоставлением Услуг, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

4. Процедура оказания Услуг

4.1. Необходимые условия, ресурсы для получения Услуги.

Услуги оказываются Потребителям на добровольной основе.

Предоставление Услуг осуществляет персонал Учреждения в соответствии со штатным расписанием, соответствующим образовательному учреждению дополнительного образования детей. Ответственный за оказание Услуг – генеральный директор.

Учреждение бесплатно обеспечивает Потребителей необходимой и достоверной информацией об Услугах.

Потребитель предоставляет следующую информацию и документацию:

Для юридических лиц:

- полное наименование организации (с указанием организационно-правовой формы управления);
- юридический адрес (фактическое место расположения);
- свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
- свидетельства о постановке на учет в налоговом органе юридического лица по месту нахождения на территории РФ;
- банковские реквизиты;
- информацию об отсутствии медицинских противопоказаний у его работников.

Для физических лиц:

- отсутствие медицинских противопоказаний;
- наличие абонеента на определенное количество посещений.

Ресурсы:

- наличие квалифицированных инструкторов по физической культуре и спорту;
- наличие помещений, соответствующих техническому оснащению, оборудования и инвентаря для оказания Услуги;
- соответствие помещений санитарным нормам и правилам.

4.2. Платность Услуги.

Услуги предоставляются на платной основе.

Цены на Услуги формируются исходя из себестоимости, необходимого уровня рентабельности, устанавливаемого по результатам оценки стоимости аналогичных Услуг на рынке и налогов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Услуги рассчитываются на основании Постановления администрации г. Красноярск от 05.10.2001 г. № 567 «Об утверждении методики ценообразования платных услуг в муниципальных спортивных сооружениях», приказа Государственного комитета РФ по физической культуре и туризму от 02.04.1998 г. № 44 «Об утверждении планово-расчетных показателей количества занимающихся и режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений» и утверждаются администрацией города Красноярск.

Источниками финансовых средств Учреждения при оказании Услуги являются:

- личные средства граждан;
- средства предприятий, организаций, учреждений (юридических лиц);
- иные не запрещенные законом источники.

Основанием установления цен на Услуги в Учреждении является Прейскурант цен, утвержденный руководителем Учреждения по согласованию с Красспортом.

Расчеты с физическими лицами за оказанные Услуги осуществляются с использованием контрольно-кассовых аппаратов с обязательной выдачей чека в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» и Постановлением Правительства РФ от 23.07.2007 г. № 470 «Об утверждении Положения о регистрации и применении контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями».

Расчеты с юридическими лицами за оказанные Услуги осуществляются безналичным перечислением на счет Учреждения денежных средств на основании договора оказания возмездных услуг, в котором указываются объем предоставляемых Услуг, период их предоставления, порядок расчетов и ответственность сторон при нарушении условий договора.

В исключительных случаях расчеты с юридическими лицами могут осуществляться внесением в кассу Учреждения наличных денежных средств в размере, не превышающем установленного Центральным банком России

предельного размера расчетов наличными деньгами в Российской Федерации между юридическими лицами по одной сделке.

4.3. Схема взаимодействия между исполнителем и потребителями.

Услуги населению оказываются Учреждением в рамках договоров о возмездном оказании услуг, заключаемых с физическими и юридическими лицами.

Договор с физическим лицом может быть заключен в устной или письменной форме:

- устная форма договора, в соответствии с п.2 ст.159 ГК РФ, предусмотрена в случаях предоставления услуг немедленно (при заключении договора письменным доказательством ее предоставления являются кассовый чек или бланк строгой отчетности об оплате услуг по ценам, соответствующим прейскуранту Учреждения);

- письменная форма договора, в соответствии со ст.161 ГК РФ, предусмотрена в случаях предоставления услуг, исполнение которых носит пролонгированный по времени характер. При этом в договоре должны быть регламентированы условия и сроки получения платных услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Договор с юридическими лицами может быть заключен только в письменной форме.

Схема взаимодействия: Приложение №1 «Блок-схема последовательности действий при предоставлении платных муниципальных услуг» к настоящему Регламенту.

4.4. Основание отказа.

Основанием для приостановления и отказа в предоставлении Услуг является:

- ликвидация образовательного Учреждения;
- наличие медицинских противопоказаний;
- состояние алкогольного, наркотического опьянения;
- предоставление юридическим лицом недостоверных сведений, документов;
- нарушение Потребителем условий договора оказания возмездных услуг;
- отсутствие документов, требуемых настоящим Регламентом,
- нарушение Правил поведения в спортсооружениях и иные предписания правоустанавливающих органов;
- причинение ущерба Учреждению;
- нарушение сроков оплаты Услуг.

Отказ в оказании Услуги по другим причинам не допускается.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества.

Качество Услуг, предоставляемых Учреждением, обеспечивается при соблюдении следующих параметров:

- соблюдение условий договора оказания возмездных услуг;
- соблюдение соответствующих норм законодательства РФ;
- наличие и состояние документации, в соответствии с которой работает Учреждение;
- укомплектованность необходимыми специалистами и уровень их квалификации;
- техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура, спортивное снаряжение, транспорт и т.д.);
- количество потребителей услуг не должно превышать проектную вместимость здания и помещений;
- своевременность и соответствие исполнения услуги требованиям нормативной и, технической документации, правилам оказания услуг и договору;
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей услуг;
- соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования и инвентаря эстетическим, гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления;
- создание безопасных и благоприятных условий;
- наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых услуг;
- наличие разрешений надзорных органов;
- соблюдение законных прав и интересов потребителей услуг;
- доступность занятий спортом для различных категорий граждан, с применением льготного посещения;
- создание условий для получения первичной медицинской помощи;
- соблюдение правил делового оборота и иное, не противоречащее законодательству РФ.

5.2. Обжалование некачественной Услуги.

Некачественные услуги могут быть обжалованы в Учреждении, в органе местного самоуправления, в органе, осуществляющем надзор и контроль в сфере образования, территориальном управлении Роспотребнадзора путем подачи жалобы и (или) в судебном порядке.

Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения исков, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации. Жалоба подается в письменной форме с указанием: фамилии, имени, отчества заявителя; адреса (почтового), по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона (при его наличии); сути обращения и должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой либо его законным или полномочным представителем.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к жалобе прилагаются документы и материалы либо их копии.

Жалоба отправляется заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления, либо вручается под расписку.

Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня получения.

Результат рассмотрения жалобы сообщается заявителю в 30-дневный срок.

Ответ на жалобу дается в письменной форме и подписывается руководителем организации.

Ответ на жалобу отправляется заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование отправления ответа на жалобу, либо вручается под расписку.

В рассмотрении жалобы может быть отказано в случае:

- если в жалобе не указаны фамилия, имя, отчество заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

- если в жалобе содержится нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Жалоба возвращается заявителю в случае:

- если жалоба не подписана;

- если текст жалобы не поддается прочтению.

После устранения указанных выше обстоятельств, жалоба может быть подана в установленном порядке.

5.3. Разрешение конфликтов.

Конфликтные ситуации разрешаются (урегулируются) сторонами в рабочем порядке и (или) в претензионном порядке. В случае невозможности разрешения конфликтной ситуации в рабочем порядке и (или) претензионном порядке, стороны направляют имеющиеся разногласия на рассмотрение вышестоящих органов, либо суда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих, по мнению одной из сторон, о возникновении и (или) наличии конфликтной ситуации, данная сторона (сторона-инициатор) незамедлительно извещает другую заинтересованную сторону о возможном возникновении и (или) наличии конфликтной ситуации, обстоятельствах, свидетельствующих о ее возникновении или наличии, а также ее предполагаемых причинах.

Сторона, которой было направлено извещение о конфликтной ситуации в течение 3 (трех) рабочих дней проверяет наличие указанных в извещении обстоятельств, и по необходимости принимает меры по разрешению конфликтной ситуации со своей стороны и извещает доступными способами сторону-инициатора о результатах проверки и, при необходимости, о мерах, принятых для разрешения конфликтной ситуации.

Конфликтная ситуация признается разрешенной в рабочем порядке в случае, если сторона-инициатор удовлетворена информацией, полученной в извещении, и не имеет претензий в связи с конфликтной ситуацией.

В случае, если конфликтная ситуация не была разрешена в рабочем порядке, конфликтная ситуация разрешается в претензионном порядке.

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

По итогам рассмотрения жалобы или претензии генеральный 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 оказанию Услуги или в связи с ней, путем переговоров.

Споры, не урегулированные путем переговоров, передаются на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

5.4. Предложения и претензии Потребителей.

Предложения получателем услуги могут быть высказаны в устной и (или) письменной форме:

- непосредственно руководителю Учреждения, его заместителю;
- в книге отзывов и предложений Учреждения.

Претензия, подаваемая в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с претензией или уполномоченным представителем.

Претензия отправляется заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления, либо вручается под расписку.

К претензии прилагаются подлинные документы, подтверждающие предъявленные заявителем требования.

Рассмотрение жалоб на некачественные муниципальные услуги и принятие мер по их устранению осуществляется в сроки и в порядке, установленном законодательством действующим законодательством Российской Федерации.

Срок рассмотрения претензии не должен превышать 30 (тридцать) дней со дня получения. Для юридических лиц срок рассмотрения претензии не должен превышать установленного договором.

По результатам рассмотрения претензии должно быть принято решение об удовлетворении требований либо об отказе в удовлетворении требований.

Ответ на претензию дается в письменной форме и подписывается руководителем Учреждения.

Ответ на претензию отправляется заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование отправления ответа на претензию, либо вручается под расписку.

В исключительных случаях срок рассмотрения претензии может быть сокращен, а меры по устранению причин жалобы приняты немедленно.

5.5. Периодическая оценка качества и удовлетворенности Потребителей Услуги.

Контроль за предоставлением Услуги осуществляется учредителем.

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 обращения Получателей Услуги, содержащих жалобы на действия работников Учреждения.

При проведении мероприятия по контролю у Учреждения могут быть затребованы следующие документы и материалы:

- Устав Учреждения;
- документы, регламентирующие структуру управления деятельностью Учреждения;
- иные локальные акты.

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 ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению Получателя Услуги).

Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении Услуг определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.6. Процедура пересмотра и актуализации настоящего регламента.

Настоящий Регламент может быть изменен, пересмотрен руководителем Учреждения по согласованию с учредителем.

Настоящий Регламент подлежит пересмотру и актуализации при:

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

Юрисконсульт



Н.С. Чернышева

Приложение №1
к Регламенту платных муниципальных услуг
МАУДО «СДЮСШОР «Юность»

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении платных услуг**

