

СОГЛАСОВАНО:

исполняющий обязанности  
руководителя главного управления по  
физической культуре и спорту  
администрации г. Красноярска  
А.В. Каминский  
2023г.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАУДО «СШОР «Юность»

Н.Е. Мухгалеева

2023г.



## РЕГЛАМЕНТ

### предоставления платных услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Юность» физическим и юридическим лицам

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет перечень оказываемых платных услуг (далее - Услуги), порядок и условия их предоставления муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Юность» (далее - Учреждение).

1.2. 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.

1.3. Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности Услуг в целом, а также на каждом этапе их предоставления, включая обращение за Услугами, их оформление и регистрацию, получение Услуг, рассмотрение претензий Потребителей Услуг.

#### 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

##### 2.1. Наименование услуг

В соответствии с Уставом, а также Постановлением Главы г. Красноярска от 10.10.2007г. № 552 «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре и спорту администрации города» Учреждение вправе за плату оказывать следующие виды услуг:

- предоставление спортивного игрового зала;
- проведение соревнований с техническим сопровождением в спортивно-игровом зале;
- посещение восстановительного центра;
- посещение атлетического зала (мужского);
- посещение женского тренажерного зала;
- посещение фитнес-зала;
- посещение солярия;
- детская хореография;

- аквааэробика;
- посещение спортивно-зрелищных мероприятий;
- предоставление автобуса Hyundai Aero Town;
- индивидуальное занятие с инструктором;
- предоставление малого спортивного игрового зала;
- проведение соревнований с техническим сопровождением в малом спортивном игровом зале.

## **2.2. Результат услуг**

Конечным результатом предоставления Услуг является:

- удовлетворение потребностей населения (физических и юридических лиц) в области физической культуры и спорта, поддержания и укреплении здоровья, физической реабилитации, профилактике заболеваний;
- предоставление возможности для населения (физических и юридических лиц) активно проводить досуг;
- популяризация физической культуры и спорта среди различных групп населения;
- пропаганда и развитие культивируемых Учреждением видов спорта.

## **2.3. Учреждение, оказывающее Услуги**

2.3.1. Услуги предоставляются муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва «Юность» (МАУДО «СШОР «Юность»).

2.3.2. Место нахождения Учреждения (фактический и юридический адрес): 660055, г. Красноярск, ул. Джамбульская, д. 19 Б, корп. 1.

## **2.4. Правовые основания для оказания Услуг**

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 03.11.2006г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 04.12.2007г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Постановление Главы г. Красноярска от 10.10.2007г. № 552 «О видах и стоимости услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными главному управлению по физической культуре и спорту администрации города».
- Постановление администрации г. Красноярска от 20.02.2014г. № 79 «Об утверждении порядка определения платы для физических и юридических лиц за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности муниципальных учреждений, координацию деятельности которых осуществляет главное управление по физической

культуре и спорту администрации города, оказываемые ими сверх установленного муниципального задания».

- Устав Учреждения.

## **2.5. Потребители и заказчики Услуг**

2.5.1. Потребителями и заказчиками Услуг являются:

- физические 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;

- юридические лица, заключающие договор о возмездном оказании услуг в интересах своих работников и членов их семей.

2.5.2. Услуги оказываются в рамках договоров о возмездном оказании услуг, заключаемых с физическими и (или) юридическими лицами.

## **2.6. Сроки исполнения Услуг**

Сроки непосредственного исполнения Услуг - с момента обращения Потребителя в Учреждение для получения Услуг до полного исполнения сторонами своих обязательств.

## **2.7. Альтернативные варианты получения Услуг**

Получение Услуг возможно в муниципальных учреждениях, подведомственных Главному управлению по физической культуре и спорту администрации г. Красноярска (далее - Красспорт).

# **3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГИ**

## **3.1. Состав и объем информации**

Потребителям Услуг предоставляется следующая информация:

- наименование и место нахождения Учреждения (фактический и юридический адрес);

- режим работы Учреждения и время предоставления Услуг (расписание);

- перечень и стоимость предоставляемых Услуг (прейскурант);

- условия предоставления Услуг и перечень необходимых документов для получения выбранного вида Услуг;

- правила посещения и правила поведения получателей Услуг Учреждения;

- местонахождения пункта медицинской помощи;

- информация о контролирующих и надзорных органах (адреса, телефоны).

## **3.2. Способы широкого информирования**

Информация, предоставляемая Потребителям, является открытой и общедоступной. Широкое информирование Потребителей проводится посредством:

3.2.1. Личного обращения Потребителями непосредственно в:

– спорткомплекс «Юность» (660055, г. Красноярск, ул. Джамбульская, д. 19 Б, корп. 1, телефон: 224-01-39);

– спорткомплекс «Солнечный» (660119, г. Красноярск, пр. 60 лет образования СССР, д. 17, телефон: 200-12-63);

– спортивно-тренировочный центр по волейболу «Юность» (660073, г. Красноярск, ул. Устиновича, д. 24 "А", телефон: 224-07-84).

3.2.2. Размещения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <https://sk-junost.ru/>

3.2.3. Обмена информацией с использованием электронной почты: [junost2007@yandex.ru](mailto:junost2007@yandex.ru)

3.2.4. Размещения на информационных стендах, расположенных в Учреждении.

3.2.5. Информирования через выпуск и раздачу буклетов, размещения в средствах массовой информации рекламных материалов о деятельности Учреждения.

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

### **3.3. Информирование по запросу**

3.3.1. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Учреждения при обращении Потребителей лично, по телефону, либо посредством обращения на официальную электронную почту Учреждения ([junost2007@yandex.ru](mailto:junost2007@yandex.ru)).

3.3.2. Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не должно превышать 10 минут.

3.3.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил Потребитель, фамилии, имени, отчестве и должности уполномоченного лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

3.3.4. Время для консультации по телефону – не более 10 минут.

3.3.5. Если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся Потребителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.6. Во время разговора речь консультирующего должна быть четкой, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

3.3.7. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.3.8. Письменное информирование осуществляется при наличии письменного обращения Потребителя.

3.3.9. Письменное обращение Потребителя в Учреждение осуществляется путем:

- личного вручения письменного обращения;

- направления письменного обращения в адрес Учреждения почтой, в том числе электронной.

3.3.10. Письменный ответ подписывается руководителем Учреждения или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

3.3.11. Ответ направляется письмом, электронной почтой в зависимости от способа обращения Потребителя за консультацией, либо способа доставки, указанного в



письменном обращении Потребителя.

3.3.12. При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

### 3.4. Информирование о месте оказания Услуг

По указанным адресам можно получить следующие Услуги Учреждения:

\* **спортивный комплекс «Юность»** (660055, г. Красноярск, ул. Джамбульская, д. 19 Б, корп. 1.):

- предоставление спортивного игрового зала;
- проведение соревнований с техническим сопровождением в спортивно-игровом зале;
- посещение восстановительного центра;
- посещение атлетического зала (мужского);
- посещение женского тренажерного зала;
- посещение фитнес-зала;
- посещение солярия;
- детская хореография;
- аквааэробика;
- посещение спортивно-зрелищных мероприятий;
- предоставление автобуса Hyundai Aero Town;
- индивидуальное занятие с инструктором;
- предоставление малого спортивного игрового зала;
- проведение соревнований с техническим сопровождением в малом спортивном игровом зале.

*Проезд общественным транспортом до остановки «Спортзал»:*

- автобусом № 21, 22, 30, 58, 71, 88, 94;
- троллейбусом № 7.

*Проезд общественным транспортом до остановки «Тельмана»:*

- автобусом № 8;
- троллейбусом № 15.

\* **спортивно-тренировочный центр по волейболу «Юность»** (660073, г. Красноярск, ул. Устиновича, д. 24 "А"):

- предоставление спортивного игрового зала.

*Проезд общественным транспортом до остановки «Дворец труда»:*

- автобусом № 23, 61, 65, 71, 77, 98.

*Проезд общественным транспортом до остановки «5-й микрорайон (ул. Тельмана)»:*

- автобусом № 21, 22, 30, 58, 71, 88, 94;
- троллейбусом № 7, 15

\* **спортивный комплекс «Солнечный»** (660119, г. Красноярск, пр. 60 лет образования СССР, д. 17):

- предоставление спортивного игрового зала;
- посещение атлетического зала;
- посещение фитнес-зала.

*Проезд общественным транспортом до остановки «4-й микрорайон»:*

- автобусом № 23, 60, 61, 63, 87.

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

При получении Услуг используются следующие бланки (формы) документов:

\* для физических лиц:

- кассовый чек (при разовом посещении);
- абонемент на определенное количество посещений;

\* для юридических лиц:

- договор о возмездном оказании Услуг в интересах своих работников и членов их семей;
- акт, подтверждающий оказание Услуг;
- счет, счет-фактура.

## **4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **4.1. Время оказания Услуг**

Предоставление Услуг осуществляется ежедневно с 9:00 до 23:00 часов, в соответствии с режимом работы Учреждения.

### **4.2. Места оказания Услуг**

4.2.1. Места для оказания Услуг указаны в разделе 3.4. настоящего Регламента.

4.2.2. Вход в Учреждение оформлен вывеской, содержащей полное наименование Учреждения, его учредителя, адрес и режим работы.

4.2.3. В Учреждении имеются соответствующие указатели и информационные стенды, содержащие всю необходимую информацию о предоставляемых услугах, правилах и условиях их получения.

4.2.4. Помещения для оказания Услуг соответствуют требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и правилам. В общедоступных местах располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Учреждения. Учреждение оборудовано системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

4.2.5. Места для оказания Услуг оснащены необходимым оборудованием и спортивным инвентарем, которые поддерживаются в надлежащем состоянии, в соответствии с требованиями стандартов, технических условий, что обеспечивает надлежащее качество и безопасность предоставляемых Услуг.

### **4.3. Условия ожидания оказания Услуг**

4.3.1. Для Потребителей услуг организованы места для ожидания, с момента обращения за Услугой до момента ее предоставления. Места для ожидания Оборудованы скамьями, диванами, стульями, оснащены системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, средствами пожаротушения.

4.3.2. Промежуток времени между обращением Потребителя за Услугой до момента ее предоставления составляет не более 15 минут (при наличии свободных мест и времени в расписании для предоставления заявленной Услуги).

### **4.4. Конфиденциальность**

4.4.1. Специалисты Учреждения, непосредственно связанные с предоставлением Услуг, обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.4.3. Без согласия Потребителей персональные данные не распространяются.

### **4.5. Взаимодействие с Потребителями Услуг**

4.5.1. При предоставлении Услуг Потребителям специалисты Учреждения должны создавать комфортные условия: проявлять приветливость, доброжелательность, терпение, коммуникабельность, обращаться к Потребителю по имени-отчеству и на «Вы».

4.5.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Потребителей, специалисты Учреждения подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам в рамках предоставления оказываемых Услуг.

4.5.3. Начиная беседу специалист Учреждения представляется, называя 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 специалистом, с которым уже разговаривали. При необходимости, специалист в корректной форме задает Потребителям уточняющие вопросы.

4.5.4. Заканчивая беседу, специалист Учреждения осуществляющий консультирование (информирование), должен кратко подвести итог разговора.

## **5. ПРОЦЕДУРА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

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

5.1.1. Услуги оказываются Потребителям на добровольной основе.

5.1.2. Услуги оказываются персоналом, установленным штатным расписанием Учреждения, в рамках договора о возмездном оказании услуг, заключаемых с физическими или юридическими лицами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативно- правовыми актами органов государственной исполнительной

власти и правовыми актами г. Красноярска, Уставом Учреждения.

5.1.3. Перечень документов необходимых для получения Услуг:

- заключенный договор на оказание Услуг;
- абонемент (с указанием срока и количества посещений);
- кассовый чек (при разовом посещении физическими лицами);
- отсутствие медицинских противопоказаний;
- оформленный бланк медицинского осмотра - допуск в бассейн;
- справка подтверждающая отнесение гражданина к льготной категории,

удостоверение.

5.1.4. Ресурсы для получения Услуги:

- наличие квалифицированного персонала для оказания Услуги;
- наличие помещений, отвечающих санитарным нормам и правилам, технике безопасности, оборудованных необходимым спортивным инвентарем для оказания Услуг.

## **5.2. Платность Услуг**

5.2.1. Предоставление Услуг осуществляется на возмездной основе.

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

5.2.3. Услуги могут быть оказаны только после 100 % предоплаты.

5.2.4. Оплата за предоставление Услуг осуществляется Потребителями (физическими и юридическими лицами) путем перечисления денежных средств на расчетный счет Учреждения.

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

5.3.1. Услуги оказываются в рамках договоров о возмездном оказании услуг, заключаемых с физическими или юридическими лицами.

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

5.3.3. Договоры с юридическими лицами заключаются в письменной форме.

5.3.4. Физические лица непосредственно обращаются за информацией о предоставлении Услуг к Администратору Учреждения.

5.3.5. Юридические лица направляют в Учреждение письмо (запрос информации) по предоставлению Услуг.

5.3.6. Схема взаимодействия при получении Потребителями Услуги:

- информирование о предоставлении Услуги;
- обращение Потребителя Услуги к исполнителю;
- предоставление информации об условиях получения Услуги Потребителю;
- заключение договора о возмездном оказании услуг в устной или письменной форме;
- реализация прав и исполнение сторонами обязательств в рамках заключенного договора о возмездном оказании услуг;



- получение сторонами результата оказанной Услуги;
- оформление документов, необходимых для подтверждения факта оказания услуг, в случае заключения договора в письменной форме;
- в случае некачественного предоставления услуги, Потребитель имеет право ее обжаловать в соответствии с разделом 5.2. настоящего Регламента.

5.3.7. Потребители должны руководствоваться Правилами посещения Учреждения и соблюдать их.

5.3.8. Процесс взаимодействия между Учреждением и Потребителями Услуг осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами органов государственной исполнительной власти, правовыми актами города Красноярска, Уставом Учреждения и на основании заключенных договоров о возмездном оказании услуг с физическими и юридическими лицами.

#### **5.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуг**

Перечень оснований для отказа Потребителю в получении Услуг:

- отсутствие оплаты за предоставление Услуг;
- наличие медицинских противопоказаний;
- отсутствие необходимых документов, перечисленных в разделе 5.1. настоящего Регламента;
- отсутствие сопровождающего (для Потребителей в возрасте до 14 лет, инвалидов);
- неоднократные грубые нарушения правил занятий, правил посещения Учреждения;
- состояние алкогольного, наркотического опьянения или неадекватное поведение Потребителя;
- отсутствие возможности оказать Услугу (отсутствие Услуги в расписании, отсутствие мест, болезнь персонала (при невозможности замены) и т.п.);
- нарушение Потребителем условий договора о возмездном оказании услуг.

### **6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

#### **6.1. Параметры качества оказываемых Услуг**

- соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении Учреждения и на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет»;
- удовлетворенность комфортностью предоставления Услуг, доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт, информирование и непосредственное оказание Услуг Потребителю;
- наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении Услуг;
- наличие спортивных площадей, отвечающих соответствующим требованиям для

оказания Услуг;

- оснащение спортивным оборудованием и инвентарем, соответствующим требованиям стандартов;

- укомплектованность специалистами, с необходимой квалификацией и специальной подготовкой;

- создание безопасных условий и соблюдение техники безопасности при оказании Услуг;

- доступность занятий спортом для различных категорий граждан, лиц с ограниченными возможностями здоровья и другими группами населения, нуждающимися в повышенной социальной защите (дети, студенты, пенсионеры и т.д.);

- создание условий для получения первичной доврачебной медико-санитарной помощи при предоставлении Услуг;

- отсутствие жалоб на действия (бездействия) сотрудников Учреждения.

## **6.2. Обжалование некачественно оказанной Услуги**

6.2.1. Обжаловать предоставленные некачественные Услуги может любое лицо, являющееся Потребителем.

6.2.2. За несовершеннолетних Потребителей обжаловать предоставленные некачественные Услуги могут их родители (законные представители), а также уполномоченные органы.

6.2.3. Обжаловать предоставленные некачественные услуги можно следующими способами:

- указание на предоставленные некачественные Услуги сотруднику Учреждения в устной форме;

- претензия на предоставленные некачественные Услуги руководителю Учреждения;

- письменное обращение по факту предоставления некачественной Услуги в Красспорт;

- обращение по факту предоставления некачественной Услуги в органы, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей, в суд.

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

6.2.5. Претензии, написанные в адрес руководства Учреждения, подлежат обязательной регистрации.

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

6.2.7. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

6.2.8. Ответ на претензию направляется заявителю не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня ее регистрации.

6.2.9. В случае если принято решение об удовлетворении требований заявителя претензии, в ответе указываются меры по устранению некачественного оказания Услуг и

сроки, в которые эти меры будут приняты.

6.2.10. В судебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействия), в результате которых нарушены права и свободы заявителя.

### **6.3. Разрешение конфликтных ситуаций**

6.3.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с некачественно оказанной Услугой могут решаться путем переговоров и устранения недостатков.

6.3.2. При поступлении претензии в Учреждение, она направляется на рассмотрение непосредственно директору Учреждения.

6.3.3. По итогам рассмотрения претензии директор Учреждения принимает соответствующее решение, которое в обязательном порядке доводится до заявителя.

6.3.4. Учреждение и Потребитель будут стремиться к разрешению всех возможных споров и разногласий, которые могут возникнуть при предоставлении Услуги или в связи с ней, путем переговоров.

6.3.5. 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.

### **6.4. Предложения и претензии Потребителей**

6.4.1. Претензии Потребителей Услуг рассматриваются в соответствии с разделом 6.2. настоящего Регламента.

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

6.4.3. Потребители Услуг могут направить в адрес Учреждения предложения по улучшению качества Услуг.

### **6.5. Периодическая оценка качества и удовлетворенности Потребителей Услуг**

6.5.1. В Учреждении регулярно проводится внутренний контроль оценки качества предоставления Услуг и удовлетворенности Потребителей.

6.5.2. Для оценки качества и удовлетворенности получателей Услуг используются следующие методы:

- визуальный – проверка состояния помещений, используемых для предоставления Услуг, спортивного инвентаря и оборудования (ежедневно);

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов (ежемесячно), врачебное наблюдение за состоянием готовности к оказанию услуги (ежедневно), проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала (1 раз в год);

- измерительный – проверка с использованием средств измерения и испытаний технического состояния спортивного инвентаря и оборудования (еженедельно);

- экспертный – опрос инструкторов по спорту и тренеров высшей квалификации о

состоянии качества услуг, оценка результатов опроса (2 раза в год);

- социологический – анкетирование потребителей Услуг, оценка результатов анкетирования (1 раз в год).

6.5.3. Осуществляется мониторинг информации и отзывов, которые Потребители оставляют на общедоступных сайтах в сети «Интернет».

6.5.4. Так же взаимодействие с посетителями осуществляется с помощью Книги жалоб и предложений, находящейся у администратора Учреждения.

6.5.5. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Настоящий Регламент подлежит пересмотру и/ или актуализации при:

- изменении действующего законодательства в области физической культуры и спорта, образования, иных нормативных правовых актов, содержащих положения в этих областях;

- изменения вида Услуг и/ или порядка их предоставления;

- внесение изменений в Устав Учреждения, влекущих изменение/дополнение/исключение видов деятельности Учреждения.