

Приложение №4 к приказу
№ 152-КМ от 07.02.2017

**Порядок предоставления платных
физкультурно-оздоровительных услуг ФОК «Волгомед»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 04.12.2007 г. № 329-ФЗ, Уставом ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России (далее - ВолгГМУ).

1.2. Платные услуги предоставляются с целью всестороннего удовлетворения потребностей населения физической культуры и спорта, улучшения качества услуг, привлечения дополнительных финансовых средств для обеспечения, развития и совершенствования услуг, расширения материально-технической базы ФОК «Волгомед».

1.3. Настоящий порядок определяет виды, формы и условия предоставления физкультурно-оздоровительных услуг ФОК «Волгомед».

1.4. Основные понятия и определения, используемые в Положении:

1.4.1. Исполнитель услуги - Физкультурно-оздоровительный комплекс «ВОЛГОМЕД» (далее - ФОК).

1.4.2. Потребитель услуги - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее и приобретающее услуги для себя или несовершеннолетних граждан, законными представителями которых они являются, либо получающее услуги лично.

1.4.3. Платная услуга - услуга, оказываемая ФОК ВолгГМУ сверх основной деятельности.

1.5. Исполнитель оказывает платные услуги в соответствии с настоящим Положением и Уставом ВолгГМУ.

1.6. Изменения и дополнения в Положение вносятся и утверждаются ректором ВолгГМУ по предложению Директора ФОК.

1.7. Информацию о внесенных изменениях и дополнениях в Положение потребитель получает путем ознакомления с информацией на информационном стенде ФОК.

1.8. В ФОК оформляется стенд с Положением и всей необходимой информацией о видах услуг, предоставляемых на платной основе, об условиях предоставления платных услуг и ценах на них, о льготах для отдельных категорий граждан, о квалификации специалистов, оказывающих услуги, об адресах и телефонах Учредителя.

1.9. Предоставление платных услуг для несовершеннолетних потребителей осуществляется с согласия родителей на добровольной основе с учетом соблюдений требований СанПиН.

1.10. Контроль за надлежащим оказанием платных услуг ФОК осуществляют директор ФОК.

2. Цели оказания платных услуг

2.1. Целью оказания платных услуг является:

- организация в области физической культуры и спорта, досуга;
- повышение эффективности работы ФОК;
- привлечение дополнительных финансовых средств для обеспечения, развития и совершенствования услуг;

- стимулирования внедрения новых видов платных услуг и форм обслуживания, повышения качества оказываемых услуг;
- расширение материально-технической базы ФОК;
- содержание имущества ФОК;
- оплата труда работников ФОК.

3.Правила, условия и порядок предоставления платных услуг

3.1. Сведения о предоставлении ФОК платных физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг физическим и юридическим лицам носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам согласно настоящему Порядку.

3.2. Информация о порядке оказания услуг предоставляется:

а) непосредственно на информационных стендах ФОК;

б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

в) посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

3.3. Информацию о правилах предоставления платных услуг можно получить в также непосредственно у дежурного администратора ФОК.

3.4. При консультировании обратившихся по телефону и устно потребителей, сотрудники ФОК должны назвать наименование государственного учреждения, занимаемую должность, фамилию, имя, отчество, а затем в вежливой форме дать точный и понятный ответ на поставленные вопросы. Если поставленный вопрос не относится к компетенции сотрудника или подготовка ответа на вопрос требует продолжительного времени, он должен сообщить номер телефона должностного лица, в чьей компетенции находится решение поставленного вопроса.

3.5. ФОК обязан предоставить потребителю бесплатную, достоверную информацию (в том числе путем размещения в удобном для обозрения месте) включающую в себя:

- наименование, место нахождения и график работы;

- перечень оказываемых услуг;

- стоимость предоставления услуг;

- перечень необходимых документов для предоставления услуг (приказ о назначении ответственного за организацию платных услуг, договор на оказание платных услуг);

- основания отказа в предоставлении услуг;

- сроки оказания услуг;

- иные вопросы, связанные с порядком оказания услуг.

3.6. В зависимости от вида, платные услуги предоставляются на основе договора (Приложение №1 к настоящему Положению) между физическими или юридическими лицами и ВолгГМУ, заключенного в письменной форме, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, абонемента, билета (с указанием в номера, суммы оплаты, количества дней и часов помещения).Разовые услуги осуществляются по кассовым чекам, форма которых утверждена действующим законодательством Российской Федерации, как бланк строгой отчетности.

3.7. Расчеты с физическими и юридическими лицами за предоставление платных услуг осуществляются университета либо безналичным путем через кассу ФОК, либо безналичным путем на расчетный счет ВолгГМУ (согласно выставленного счета).

3.8. Для получения данных услуг физическое лицо производит оплату услуги в виде 100% предоплаты через кассу ФОК. (п.3.7.) Кассир оформляет абонемент или разовое посещение и выдает заявителю документ, подтверждающий факт оплаты услуги. Оплатив услугу, Посетитель дает согласие на соблюдение Правил посещения ФОК и несет ответственность за их нарушение в соответствии с действующим законодательством РФ и положениями Правил посещения и настоящего Порядка.

3.9. Занятия проводятся в дни и часы, указанные в абонементе (разовом посещении). Допустимое время пребывания в раздевальных и душевых помещениях после занятий составляет 20 минут. В случае превышения допустимого лимита оплаченного времени пребывания на занятии превышенное время подлежит оплате посетителем из расчета стоимости за разовое посещение. В случае неоплаты за превышенное время занятий в тренажерном зале, тренер либо инструктор по спорту вправе удержать абонемент посетителя до момента оплаты превышенного времени пропорционально времени пребывания.

3.10. Получение абонемента или квитанции об оплате разового посещения является основанием для доступа на спортивный объект и получения заявителем услуги.

3.11. При приобретении абонемента Клиенту выдается бланк абонемента и чек. Оплаченная услуга подтверждает факт заключения договора на оказание физкультурно-оздоровительных услуг между Клиентом и ВолгГМУ.

3.12. Утраченный абонемент восстановлению не подлежит.

3.13. Возврат денежных средств за неиспользованные занятия производятся по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

В случае пропуска оплаченного занятия посетителю может быть предоставлена возможность посетить ФОК «Волгомед» в удобное для него (ней) время в течении двух месяцев следующих со дня соответствующего посещения, при наличии свободных мест. Получить информацию о наличии свободных мест возможно в кассе, у дежурного администратора или по телефону.

3.14. В случае приобретения юридическими лицами абонементов для своих работников, договор заключается в письменной форме. Оплата физкультурно-оздоровительных услуг юридическими лицами производится в виде 100% предоплаты (для бюджетных учреждений возможен аванс в размере 30%) путем перечисления денежных средств на расчетный счет ВолгГМУ. При заключении договора юридическим лицом, действующим в интересах физических лиц (работников и.т.д) - Посетителями ФОК, имеющими права и несущими обязанности при посещении ФОК, являются физические лица, в чьих интересах заключался договор.

3.15. Предоставление услуг в ФОК юридическим лицам оформляется на основании письма организации, с приложением карты партнера.

Факт оказанных услуг подтверждается подписанным обеими сторонами Актом оказанных услуг.

3.16. Отказ в предоставлении услуги допускается в случае:

- нарушения потребителем требований настоящего Порядка, правил поведения и техники безопасности в здании физкультурно-оздоровительного комплекса;
- отсутствия оплаты в установленный Договором срок;
- занятости спортивных объектов в необходимое Потребителю время;
- появления на занятиях детей в возрасте до 14 лет без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих).

3.17. В случае возникновения аварийных ситуаций, которые препятствуют качественному оказанию услуг, ФОК вправе в одностороннем порядке приостановить оказание спортивно-оздоровительных услуг до прекращения действия указанных обстоятельств (ситуаций). О приостановлении оказания услуг Учреждение в течение 3 календарных дней со дня наступления обстоятельств (возникновения ситуаций) извещает потребителей услуг, имеющих действующие абонементы, посредством размещения информации на информационных стенах, на официальном сайте учреждения .

3.18. Администрация ВолгГМУ оставляет за собой право объявлять в течение года нерабочие праздничные и санитарные дни. Информация о прекращении работы, изменения в расписании работы комплекса, заблаговременно размещаются на информационных стенах, на рецепции и на официальном сайте.

3.19. В случаях несоблюдения ФОК принятых на себя обязательств по предоставлению услуг и срокам их исполнения, потребитель вправе по своему выбору потребовать новый срок

оказания услуги, безвозмездного оказания услуги или возврата денежных средств за не оказанные услуги.

3.20. ФОК освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение платных услуг вследствие непреодолимой силы, повлекшей за собой некачественное или неполное исполнение обязательств, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

3.21. ФОК вправе в случае проведения спортивно-массовых мероприятий перенести день и время занятий. Уведомление о проведении спортивно-массовых мероприятий размещается на рецепции не менее, чем за 5 календарных дней до проведения мероприятий. В этом случае произведенная оплата засчитывается в период следующего месяца.

3.22. В случае принятия решения о реконструкции (ремонте) здания спортивного комплекса, отдельных его частей (помещений), которые препятствуют пользованию объектом, ФОК обязан поставить об этом в известность Потребителей услуг за две недели и решить с ними вопрос о расторжении договора и проведении взаиморасчетов с учетом стоимости уже оказанных им услуг.

3.23. В случае, если действия Потребителя нанесли имущественный ущерб ФОК, ФОК вправе требовать возмещения ущерба, руководствуясь действующим законодательством Российской Федерации и соответствующим Положением.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления платных услуг

5.1. Контроль за полнотой и качеством оказания услуг включает проведение администрацией ВолГМУ проверок, выявление и устранение нарушений прав Потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц ФОК.

5.2. Потребители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц ФОК, а также решений, принятых ими при предоставлении услуг путем направления письменных жалоб его директору в досудебном порядке.

5.3. Письменные жалобы подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуг, действия или бездействие должностных лиц ФОК, в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.