|  |  |
| --- | --- |
| **Куда** | |
| **направлять обращения (если имеются вопросы/рекомендации/замечания)** | **обращаться по адресу электронной** **почты:** [**callcenter@luzhniki.ru**](mailto:callcenter@luzhniki.ru) |
| **Причины сбоев в работе**  **автоматизированной транспортно-пропускной системы (АТПС) и/или стационарных терминалов оплаты и планируемые сроки устранения недостатков (например, замятие билетов, ошибочное применение грузового тарифа для легкового транспорта, перспективы развития АТПС, размещение терминалов оплаты на территории и т.п.)** | **Центр информационных технологий:** |
| **Проход и правила нахождения посетителей на территории** , (**порядок размещения транспорта на территории спорткомплекса, в том числе и в период мероприятий, применяемые меры к нарушителям условий публичной оферты, пожелания по работе сотрудников ЧОП и т.п.)** | **Служба безопасности** |
| **Контроль доступа транспорт. средств с использов.** **АТПС** **(порядок посещения территории на транспорте, прейскуранты, применяемые меры к нарушителям условий публичной оферты, порядок обнуления въездных билетов льготным категориям граждан и т.п.) – сведения размещены на сайте АО «Лужники» в разделе ПРАВИЛА ПРОЕЗДА** | **Отдел организации пропускной системы** |
| **Возврат денежных средств**  **(при сбое работы АТПС и/или терминалов оплаты, ошибочном применении грузового тарифа для легкового транспорта)** | **Отдел расчетно-кассовых операций** |
| **Предоставление сведений о проводимых мероприятиях** **(например, условиях посещения мероприятий на транспортных средствах организаторов мероприятий, порядок приобретения ими въездных билетов на транспортные средства и т.п.)** | **Центр спортивно-массовых и зрелищных мероприятий** |
| **Навигация на территории**  **(работа по совершенствованию информирования посетителей и т.п.)** | **Дирекция**  **по коммуникациям и продвижению** |
| **Порядок посещения на транспортных средствах лиц, занимающихся спортом (при наличии договора с АО «Лужники»)**  **(например, проезд или проход в период мероприятий, информирование о мерах, принимаемых к нарушителям условий публичной оферты и т.п.)** | **Центр продаж**  **спортивных услуг** |
| **Обеспечение санитарного состояния территории**  **(выполнение работ по текущему содержанию, благоустройству, озеленению, наведение должного порядка на территории для комфортного пребывания посетителей и т.п.)** | **Центр обслуживания территории** |