

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПО КАЧЕСТВУ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ В ВЕТЕРИНАРНЫХ КЛИНИКАХ

1. Общие положения

1.1. Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области «Управление ветеринарии города Новосибирска» (далее – Учреждение) оказывает в ветеринарных клиниках бесплатные и платные ветеринарные услуги.

1.2. Вопрос оказания ветеринарных услуг регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Постановлением Правительства РФ от 06.08.1998 № 898 «Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг», Постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.08.2007 № 312 «Об утверждении Перечня бесплатных ветеринарных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными управлению ветеринарии Новосибирской области, за счет средств областного бюджета», а также специальными нормативно-правовыми актами в области ветеринарии.

1.3. При рассмотрении претензий по качеству оказанных услуг Учреждение руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

1.4. Сведения об оказываемых Учреждением услугах размещены на сайте Учреждения в сети Интернет: <http://www.vetsib.ru> (Главная → О службе → Ветеринарные услуги).

1.5. Условия оказания ветеринарных услуг в ветеринарных клиниках изложены в публичном договоре оказания ветеринарных услуг в ветеринарных клиниках ГБУ НСО «Управление ветеринарии города Новосибирска», размещенном на сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок приема претензии по качеству оказанных услуг в ветеринарных клиниках

2.1. Претензия по качеству оказанных услуг в ветеринарных клиниках (далее – Претензия) принимается в письменной форме.

2.2. Претензия может быть подана одним из следующих способов:

1) Непосредственно в ветеринарной клинике, где была получена услуга.

2) Через Интернет-приемную на сайте Учреждения в сети Интернет <http://www.vetsib.ru>.

3) Посредством почтовой связи, с отправкой корреспонденции в адрес Учреждения: **630091, Россия, Новосибирская область, город Новосибирск, улица Достоевского, дом 9.**

4) Посредством направления электронного письма на адрес электронной почты vip@vetsib.ru.

2.3. Если претензия была направлена несколькими способами, указанными в пункте 2.2. настоящего Регламента, все последующие претензии рассматриваются как повторные, по отношению к первой зарегистрированной претензии.

3. Порядок рассмотрения претензий по качеству оказанных услуг в ветеринарных клиниках, решения по рассмотрению претензии

3.1. Претензия рассматривается начальником учреждения или уполномоченным им должностным лицом.

3.2. Начальник учреждения или уполномоченное им должностное лицо рассматривает все поступившие с претензией материалы.

3.3. При рассмотрении претензии с должностных лиц Учреждения могут быть взяты письменные объяснения, докладные записки, служебные письма по вопросу оказания конкретной услуги. Также исследованию подлежат имеющиеся в распоряжении Учреждения документы по оказанной услуге и видеозаписи камер наблюдения (при наличии).

3.4. По необходимости может быть принято решение о назначении личного приема подателю претензии, о чем он должен быть проинформирован письменно и по телефону.

3.5. Доводы претензии оцениваются по внутреннему убеждению должностного лица, в чью компетенцию входит рассмотрение поступившей претензии, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств. Никакие доказательства не имеют заранее установленной силы. При рассмотрении претензии оценивается относимость, допустимость, достоверность каждого доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимная связь доказательств в их совокупности.

3.6. Ответ на поступившую претензию готовится в письменном виде. Из сути ответа должно следовать принятое решение:

- 1) Признать выставленную претензию к качеству оказанных услуг.
- 2) Признать частично выставленную претензию к качеству оказанных услуг.
- 3) Отказать в удовлетворении выставленной претензии к качеству оказанных услуг.

3.7. Ответ на поступившую претензию направляется подателю претензии:

- 1) по указанному в претензии адресу, если претензия поступила через почтовое отправление, интернет-приемную или была подана лично;
 - 2) ответным сообщением на электронное письмо с вложением сканированной копии ответа на претензию;
 - 3) если в претензии указан только адрес электронной почты, ответ направляется в виде электронного письма с вложением сканированной копии ответа на претензию с адреса электронной почты приемной Учреждения или должностного лица, рассматривавшего претензию.
-