**Государственное бюджетное учреждение Ленинградской области**

**«Станция по борьбе с болезнями животных Всеволожского района»**

ПРИКАЗ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г.

**Об утверждении Правила предоставления платных ветеринарных услуг**

**в ветеринарной лечебнице ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района»**

Для упорядочивания деятельности в предоставлении платных ветеринарных услуг специалистами ветеринарной лечебницы ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района»,-

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить и ввести в действие с 01 января 2016 года Правила предоставления платных ветеринарных услуг в ветеринарной лечебниц**е** ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района» (далее - Правила) согласно Приложению к настоящему приказу;
2. Оказание услуг и обслуживание посетителей ветеринарной лечебницы ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района» вести согласно утвержденным Правилам;
3. Контроль исполнения Правил возложить на ведущего ветеринарного врача ветеринарной лечебницы.
4. Специалисту, ответственному за работу с кадрами ознакомить специалистов ветеринарной лечебницы с утвержденными Правилами.

Начальник ГБУ ЛО

СББЖ «Всеволожского района» Л.Н.Кротов

Список работников, ознакомленных с настоящими Правилами, прилагается.

Приложение №1

к приказу № \_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ В ВЕТЕРИНАРНОЙ ЛЕЧЕБНИЦЕ ГБУ ЛО «СББЖ ВСЕВОЛОЖСКОГО РАЙОНА»**

1.**Общие положения**

* 1. Ветеринарная лечебница ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района» (далее - Ветлечебница) осуществляет деятельность на основании Федерального закона № 4979-1 от 14.05.1993 «О ветеринарии», Правил оказания ветеринарных услуг, утвержденных Постановлением Правительства от 06.08.1998 № 898, Закона о защите прав потребителей, Устава и настоящих Правил.
  2. В настоящих Правилах применяются следующие основные понятия:
* «Заказчик» - гражданин или гражданка, имеющий намерение заказать либо заказывающий, ветеринарные услуги для лечения, обследования животного.
* «Исполнитель» - ветеринарная лечебница ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района», оказывающая ветеринарные услуги по возмездному договору.
  1. Стоимость ветеринарных услуг определяется Прейскурантом цен, утвержденным ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района».
  2. Прием осуществляется согласно режиму работы Ветлечебницы.

**2. Оказываемые услуги**

2.1. Профилактические, диагностические, лечебные;

2.2. Исследования и другие ветеринарные мероприятия, связанные с продажей племенных животных, участием их в выставках и соревнованиях;

2.3. Оформление и выдача ветеринарных документов (ветеринарных проходных свидетельств, сертификатов, справок, паспортов, регистрационных удостоверений и др.);

2.4. Консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней всех видов животных и технологии их содержания;

2.5. Эвтаназия.

* 1. В Ветлечебнице применяются только разрешенные к использованию лекарственные средства.

**3. Порядок предоставления услуг**

3.1.Исполнитель:

3.1.1. оказывает услуги платно на основании заключенного Договора об оказании платных ветеринарных услуг (форма договора - приложение к настоящим Правилам), оформления квитанции, кассового чека или других документов установленного образца.

3.1.2. гарантирует безопасность ветеринарных мероприятий для здоровья и продуктивности животных, жизни и здоровья Заказчика.

3.1.3. обеспечивает применение лекарственных средств и методов, исключающих отрицательное влияние на животных при диагностике, лечении и профилактике, эффективных ветеринарных препаратов и методов ветеринарного воздействия.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. оплатить стоимость оказанных услуг, согласно заключенному договору.

3.2.2. предъявить паспорт животного для выписки ветеринарно-сопроводительных документов;

3.2.2. в случае болезни животного информировать Исполнителя о симптомах заболевания, условиях содержания, наличия вакцинации, перенесенных заболеваниях.

**4. Виды приема**

4.1. Первичный прием. Осуществляется в присутствии Заказчика и включает в себя: сбор анамнеза, клинический осмотр животного, постановку предварительного диагноза, обсуждение и выбор дополнительных диагностических мероприятий и методов лечения.

4.2 Повторный прием .Считается при повторном посещении Ветлечебницы с одним и тем же заболеванием к ветеринарному врачу одной специальности.

4.3. Прием осуществляется:

4.3.1.В порядке общей очереди

В порядке общей очереди можно попасть на прием к ветеринарному врачу - терапевту.

4.3.2. По записи

Прием по записи осуществляют специалисты-ветеринарные врачи узкой направленности (хирург, кардиолог, гомеопат, рентгенолог).

4.3.3. Экстренный прием

Без очереди и без записи принимаются животные, требующие оказания экстренной помощи. Первые признаки экстренного состояния определяет ветеринарный врач на приеме. В дальнейшем степень тяжести состояния определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается ведущим ветеринарным врачом.

4.3.4. Прием вне очереди

Ведущий ветеринарный врач по усмотрению может разрешить прием вне очереди животных, принадлежащих участникам ВОВ, инвалидам по зрению с собаками–поводырями, многодетным семьям и беременным женщинам на поздних сроках, а также тяжело больных животных, находящихся в состоянии, угрожающем здоровью и жизни. Степень тяжести состояния животного оценивается ветеринарным врачом.

**5. Выбор метода диагностики и лечения**

5.1. При выборе методов диагностики и лечения ветеринарный врач руководствуется исключительно интересами животного. Для установки окончательного диагноза может потребоваться использования дополнительных методов обследования (УЗИ, рентген, анализ крови, мочи, кала и т.п.).По надобности некоторые исследования и анализы необходимо проводить повторно для наблюдения за течением болезни в динамике и возможным изменением тактики лечения.

5.2. Хирургическое лечение проводятся в плановом или экстренном порядке. Перед любым хирургическим вмешательством от владельца животного берется информационное добровольное СОГЛАСИЕ.

5.2.1. Перед плановой операцией обязательно провести полное обследование животного, включая биохимический анализ крови, клинический анализ мочи, кардиологическое исследование.

5.2.2. В случае отказа владельца животного от планового предоперационного обследования по любым причинам или невозможности его проведения, претензии по возникшим послеоперационным или в период операции осложнениям НЕ принимаются. От владельца животного берётся отказ в письменной форме (текст произвольный).

5.3. В случае поступления экстренного больного животного, оно оперируется вне очереди. При поступлении таких животных для спасения их жизни может быть задействован весь персонал Ветлечебницы находящийся на смене .В этом случае очередной прием может остановиться на требуемое время.

**6. Правила поведения посетителей при предоставлении услуг животному**

6.1. При посещении Ветлечебницы с целью предотвращения контакта между животными необходимо: собакам – поводок и намордник, кошкам- переноска, птицам – клетка.

6.2. Если животное агрессивное, то непосредственно хозяин несет ответственность за безопасность других посетителей Ветлечебницы и персонала. В случае отсутствия намордника, владелец фиксирует животного бинтовой повязкой. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, ветеринарный врач предлагает ввести животному седативный (успокаивающий) препарат.

6.2.1. В случае отказа от седативного препарата ветеринарный врач вправе отказать владельцу животного в оказании ветеринарных услуг.

6.3. Приём животных осуществляется при наличии ветеринарного паспорта. Документ необходим для подтверждения проведённых вакцинаций и ветеринарных обработок.

6.4. В случае посещения Ветлечебницы без записи, время, которое можно провести в очереди не регламентировано.

6.5. Согласно законодательству РФ -Закону РФ «О ветеринарии», Правилам оказания ветеринарных услуг и Закону «О защите прав потребителей» ветеринарный врач имеет полное право отказать владельцу животного в оказании ветеринарных услуг в случаях предусмотренных названными нормативными документами.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФОРМА

**Договор №**

**об оказании платных ветеринарных услуг**

г. Всеволожск \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 года

Государственное бюджетное учреждение Ленинградской области «Станция по борьбе с болезнями животных Всеволожского района», именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице начальника Кротова Леонида Николаевича действующего на основании Устава с одной стороны,

и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

именуемый в дальнейшем «Заказчик» с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем.

**1.Общие положения**

* 1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется оказать Заказчику ветеринарные услуги (далее - Услуги) согласно перечню предоставляемых услуг в отношении животного \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кличка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, порода \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, пол \_\_\_\_\_\_\_, окрас \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее - Пациент).
  2. Стоимость Услуг определяется в соответствии с действующим Прейскурантом цен на услуги Исполнителя.
  3. Услуги оказываются при наличии подписанного Договора в соответствии с Правилами предоставления платных ветеринарных услуг в ветеринарной лечебниц**е** ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района».

1. **Обязанности и права Сторон**

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Предоставить квалифицированный персонал для проведения и назначения необходимых лечебно-диагностических мероприятий Пациенту.

2.1.2. Организовать в полном объеме надлежащее проведение лечебно-диагностических мероприятий в соответствии с лечебными показаниями и объективным состоянием здоровья Пациента.

2.1.3. Довести до сведения Заказчика полно и достоверно результаты проведения лечебно-диагностических мероприятий, диагнозы, планы лечения, необходимость дополнительного обследования, развитие возможных осложнений как при развитии болезни, так и при лечении.

2.1.4. Предоставить отчет о проведенных лечебно-диагностических мероприятиях с приложением результатов диагностических исследований, назначений и рекомендаций в письменной форме.

2.1.5. Не разглашать данные, относящиеся к персональным данным Заказчика (данные паспорта,иного документа).

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Требовать у Заказчика письменного Согласия о проведении лечебно-диагностических мероприятий и предупреждения в наступлении возможных последствий.

2.2.2. Отказать Заказчику в предоставлении Услуг в случае отсутствия у Пациента вакцинации против бешенства, а также при проявлении некорректного, неуважительного, непредсказуемого поведения Заказчика (грубость, агрессия, угрозы в отношении персонала Исполнителя, нахождении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения).

2.2.3. Отказать в предоставлении Услуг в случае отсутствия возможности их предоставления.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Оплатить стоимость назначенных Услуг Исполнителю в полном объеме.

2.3.2. Неукоснительно выполнять Правила предоставления платных ветеринарных услуг в ветеринарной лечебнице ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района».

2.3.3. Сообщить Исполнителю обо всех имеющихся или раннее перенесенных заболеваниях, хирургических вмешательствах, аллергических реакциях о непереносимости каких-либо препаратов, об особенностях поведения Пациента.

2.3.4. Самостоятельно фиксировать Пациента для проведения лечебно-диагностических мероприятий, в случае отсутствия такой возможности, воспользоваться платной фиксацией или отказаться от услуг. Оплата первичного приема строго обязательна.

2.3.5. В случае причинения ущерба имуществу, персоналу, а также третьим лицам Исполнителя, поведением Пациента или его владельца, возместить Исполнителю или иным лицам стоимость нанесенного ущерба в размере 100 %. Стоимость нанесенного ущерба определяется на месте путем составления Акта о причинении ущерба.

2.3.6. Предоставить данные, относящиеся к персональным данным ( паспорт, иной документ). Об ответственности о не разглашение Исполнителем информирован.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1 Требовать предоставления услуг согласно оплаченного счета в полном объеме, при условии соблюдения Правил ведения приема и обслуживания посетителей.

2.4.2. Получать в письменном виде заключения, с указанием результатов исследований и лечебно-диагностических мероприятий, а также отсутствием таких с указанием причин.

2.4.3. Воспользоваться книгой жалоб и предложений, для решения в последующем возникших в ходе оказания услуг вопросов и получения на них компетентных ответов.

2.4.4. Отказаться от проведения Услуг. При этом оплата стоимости первичного приема обязательна и возврату не подлежит.

3. **Порядок, форма и способ оплаты**

3.1. Услуги по настоящему Договору оплачиваются на условиях 100% предварительной платы после предварительного согласования с Исполнителем в устной форме о стоимости и перечне необходимых ветеринарных услуг.

3.2. Оплата Заказчиком осуществляется за наличный расчет через кассу Исполнителя, или по безналичному расчету.

3.3. Стоимость ветеринарных услуг оказываемых по Договору указывается в платежном документе  выдаваемым специалистом, который их оказывает.

4. **Условия предоставления услуг**

4.1. Заказчик ознакомлен с Правилами предоставления ветеринарной услуги, информирован о том, что в случае необходимости Пациент может быть направлен на до обследование и дает свое добровольное письменное согласие на получение платных ветеринарных услуг  у Исполнителя в соответствии с назначениями ветеринарного врача.

5. **Ответственность Сторон**

5.1. Стороны несут ответственность при наличии подписанного Договора за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим Законодательство Российской Федерации.

5.2. Исполнитель предоставляет, а Заказчик принимает к сведению информацию о прогнозе лечения данного вида патологии, о возможных осложнениях и обязуется не предъявлять претензий к Исполнителю в случае их возникновения.

5.3. Исполнитель и специалисты Исполнителя не несут ответственности за жизнь и здоровье Пациента в период нахождения под наблюдением Заказчика и при выполнении рекомендованных лечебно-диагностических мероприятий самим Заказчиком, третьими лицами или сторонними ветеринарными организациями и специалистами.

5.4. Лист назначений, квитанции об уплате услуг Исполнителя и иные документы оформленные при выполнении ветеринарных услуг Исполнителем и его специалистами в период действия настоящего Договора считаются неотъемлемой частью данного Договора.

5.5. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или не надлежащее исполнение платной ветеринарной услуги, если были приняты все меры для надлежащего выполнения услуги.

5.6. Ответственность Исполнителя не наступает в случае:

5.6.1. неисполнение или ненадлежащее исполнение услуги произошло в следствии непреодолимой силы;

5.6.2. Заказчик умышленно или по неосторожности скрыл или предоставил Исполнителю ложную информацию о прошлых заболеваниях животного , оперативных вмешательствах, аллергических реакциях

5.7. невозможности исполнения настоящего Договора по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает. В этом случае Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

**6. Разрешение споров**

6.1. Все споры па настоящему Договору разрешаются сторонами путем переговоров. В случае не достижения согласия путем проведения переговоров, действует претензионный порядок.

6.2.Срок рассмотрения письменной претензий 20 дней. При не невозможности урегулирования спора в досудебном порядке, споры разрешаются в суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. **Срок  исполнения Договора**

7.1. Настоящий Договор вступает в силу  с даты его подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

От Исполнителя От Заказчика

ГБУ ЛО «СББЖ Всеволожского района»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.Н. Кротов Подпись, документ, удостоверяющий личность