

 	Sveučilište u Zagrebu Veterinarski fakultet
	Heinzelova 55, 10000 Zagreb tel. +385 (0)1-2390 111, fax. +385 (0)1 2441 390

UPUTA KORISNICIMA USLUGA / VLASNICIMA PACIJENATA O NAČINU PODNOŠENJA PRITUŽBE ILI PRIGOVORA

Poštovani korisnici usluga Veterinarskog fakulteta / vlasnici pacijenata,

Na Veterinarskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu želimo Vam pružiti vrhunske usluge i skrb Vašim ljubimcima, te nam je posebno važno da ste zadovoljni vrstom, kvalitetom i sadržajem naših usluga.

Ukoliko ipak niste zadovoljni kvalitetom naših usluga, imate pravo uputiti PRIGOVOR (usmeno izraženo nezadovoljstvo) ili PRITUŽBU (pismeno izraženo nezadovoljstvo).

Cilj nam je pravovremenom i ljubaznom komunikacijom spriječiti Vaše nezadovoljstvo ili ga otkloniti ukoliko ono postoji. Stoga Vas molimo da prigovor prvo uputite prisutnom osoblju Zavoda / Klinike ili predstojniku istih.

Ukoliko razgovorom nije moguće riješiti razlog Vašeg nezadovoljstva, imate pravo uputiti pisanu pritužbu na službenom obrascu koji se zove „Prijava pritužbe“. Obrasci za prijavu pritužbe dostupni su na svim Zavodima / Klinikama Veterinarskog fakulteta, te na web stranici Veterinarskog fakulteta.

Kako biste dobili pisani odgovor na prijavljenu pritužbu molimo da čitko ispunjeni obrazac dostavite u Prijemnu kancelariju (glavna zgrada VEF, prizemlje), što se može učiniti osobno ili poštom. Ispunjeni i skenirani obrazac možete poslati i putem emaila: ured.za.kvalitetu@vef.hr

Želimo Vam ugodan boravak u prostorima Veterinarskog fakulteta.

Uprava Veterinarskog fakulteta