**4. Порядок обработки и регистрации жалоб/претензий/отзывов/предложений**

4.1. При возникновении у потребителя обращения/жалобы/претензии/отзыва/предложения/ вопроса или заявления потребитель вправе:

* направить жалобу/претензию/отзыв/предложение, вопрос или заявление в электронном виде посредством сервиса «Обратная связь» расположенной на сайте Компании, [www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz), на сайте ЕРЦ [www.sk-energo.kz](http://www.sk-energo.kz), посредством сервиса «Личный кабинет», Мобильного приложения ЕРЦ, посредством Instagram страницы erc.petropavlovsk\_sko, посредством голосовой почты.
* направить обращение (Приложение 3), жалобу/претензию (Приложение 4), отзыв/предложение (Приложение 5), вопрос или заявление в письменном виде через секретариат Компании/канцелярию ДП, ЦОП;
* оставить жалобу/претензию/отзыв/предложение путём записи в «Книге отзывов и предложений»;
* направить жалобу/претензию/отзыв/ предложение в электронном виде на сайте Компании в разделе «Электронная канцелярия АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» /Электронная канцелярия ТОО «Петропавловские Тепловые Сети»;
* обратиться в Контакт-центр ТОО «Севказэнергосбыт».

4.2. В обращении с жалобой/претензией/отзывом/предложением потребитель I группы указывает фамилию, имя, а также по желанию отчество, почтовый адрес, контактный телефон, потребитель II группы – его наименование, исходящий номер и дату, контактные телефоны. Обращение должно быть подписано заявителем.

4.3. Для учёта поступивших жалоб/претензий/отзывов/предложений, а также для осуществления надлежащего контроля над их рассмотрением, своевременным направлением ответов, принятые жалобы/претензии/отзывы/предложения сотрудник секретариата Компании/ сотрудник канцелярии ДП регистрирует в СУДиЗ «Тезис» в Журнале регистрации входящих документов.

4.4. В случае регистрации обращения на бумажном носителе сотрудник секретариата Компании/сотрудник канцелярии ДП выдаёт потребителю талон с указанием входящего номера, даты или ставит отметку о принятии на втором экземпляре обращения.

4.5. После регистрации сотрудник секретариата Компании/сотрудник канцелярии ДП направляет в СУДиЗ «Тезис» обращение/жалобу/претензию/отзыв/предложение на резолюцию руководству Компании/ДП.

4.6. После рассмотрения и наложения резолюции в СУДиЗ «Тезис» руководством Компании/ДП сотрудник секретариата Компании/сотрудник канцелярии ДП создает задачу для исполнителя указав срок исполнения и контролера с целью мониторинга предоставления ответа в установленные сроки, а также назначает наблюдателем ведущего специалиста по качеству ТОО «Севказэнергосбыт» для осуществления мониторинга жалоб/претензий/отзывов/предложений потребителей.

 4.7. Оригинал жалобы, претензии c приложениями хранить в секретариате АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»/канцелярии АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания»/ТОО «Петропавловские Тепловые Сети».

4.8. Хранение оригинала жалобы, претензии с приложениями осуществляет ответственный исполнитель, согласно резолюции руководства ТОО «Севказэнергосбыт».

4.9. При обращении потребителя с жалобой/претензией в РЭС/РУСЭ/отделение РУСЭ, начальник/сотрудник РЭС/РУСЭ/отделения РУСЭ принимает жалобу/претензию и направляет по электронной почте сотруднику канцелярии ДП.

4.10. Сотрудник канцелярии ДП регистрирует жалобу/претензию в СУДиЗ «Тезис» в Журнале регистрации входящих документов и направляет на резолюцию руководству ДП.

4.11. После рассмотрения и наложения резолюции в СУДиЗ «Тезис» руководством Компании/ДП сотрудник секретариата Компании/сотрудник канцелярии ДП создает задачу для исполнителя указав срок исполнения и контролера с целью мониторинга предоставления ответа в установленные сроки, а также назначает наблюдателем ведущего специалиста по качеству ТОО «Севказэнергосбыт» для осуществления мониторинга жалоб/претензий/отзывов/предложений потребителей.

**5. Порядок работы с отзывами (жалобами/претензиями) и предложениями потребителей**

**из «Книги отзывов и предложений» (для ТОО «Севказэнергосбыт»)**

5.1. Администратор ОРП и ЕИРЦ в течение 30 минут после внесения потребителем записи в Книгу отзывов и предложений (Приложение 6) сканирует произведенную запись, и направляет на регистрацию докуметоведу канцелярии.

5.2. При обращении потребителя с отзывом (жалобой/претензией) или предложением в Сервис-центры/РУСЭ/отделение РУСЭ, начальник Сервис-центра/РУСЭ/отделение РУСЭ принимает отзыв (жалобу/претензию) или предложение, сканирует и направляет по электронной почте сотруднику канцелярии.

5.3. Сотрудник канцелярии регистрирует отзыв (жалобу/претензию) или предложение в СУДиЗ «Тезис» в Журнале регистрации входящих документов и направляет на резолюцию руководству ТОО «Севказэнергосбыт».

5.4. Сотрудник канцелярии ТОО «Севказэнергосбыт» отзыв (жалобу/претензию) или предложение с резолюцией руководства ТОО «Севказэнергосбыт» посредством СУДиЗ «Тезис» создает задачу для исполнителя указав срок исполнения и контролера с целью мониторинга предоставления ответа в установленные сроки, а также назначает наблюдателем ведущего специалиста по качеству ТОО «Севказэнергосбыт» для осуществления мониторинга жалоб/претензий/отзывов/предложений потребителей.

5.5. Ведущий специалист по качеству ТОО «Севказэнергосбыт», вносит информацию в электронную базу «Мониторинг жалоб, претензий потребителей» или в «Мониторинг отзывов и предложений потребителей».

5.6. Ответственный исполнитель получает документ с резолюцией руководства и подготавливает ответ. Подготовка ответа и предоставления копии ответа ведущему специалисту по качеству ТОО «Севказэнергосбыт» осуществляется в порядке, описанном в разделе 6 настоящего Регламента.

5.7. Ежеквартально в срок до 15-го числа месяца, следующего за отчетным, ведущий специалист по качеству на основании информации внесенной в электронную базу «Мониторинг жалоб, претензий потребителей» готовит сводный Отчет по мониторингу процесса работы с обращениями, жалобами/претензиями потребителей по форме (QMS 07.02/04.13) и предоставляет генеральному директору ТОО для принятия необходимых мер по улучшению процесса обслуживания потребителей.

**6. Порядок работы с отзывами (жалобами/претензиями) и предложениями потребителей**

**из «Книги отзывов и предложений» (для АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания»)**

6.1. При внесении потребителем отзыва (жалобы/претензии) или предложения в Книгу отзывов и предложений (Приложение 6) Администратор зала Центра обслуживания потребителей (для Центральной базы), Начальник РЭС/РПБ (для районов) в течение 30 минут после внесения потребителем записи сканирует произведенную запись и направляет заведующему канцелярии.

6.2. Заведующий канцелярии регистрирует обращение в СУДиЗ «Тезис» в Журнале регистрации входящих документов и направляет на рассмотрение и наложение резолюции руководству АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания».

6.3. Заведующий канцелярии отзыв (жалобу/претензию) или предложение в соответствии с резолюцией руководства посредством СУДиЗ «Тезис» направляет начальнику структурного подразделения на ознакомление и постановку задачи с целью предоставления ответа в установленные законодательством РК сроки. Отзыв (жалобу/претензию) или предложение с резолюцией руководства заведующий канцелярии направляет посредством СУДиЗ «Тезис» руководителю группы по качеству на ознакомление для осуществления мониторинга жалоб/претензий/отзывов/предложений потребителей.

6.4. Ответственный исполнитель получает документ с резолюцией руководства и подготавливает ответ. Подготовка ответа и предоставления копии ответа руководителю группы по качеству осуществляется в порядке, описанном в разделе 7 настоящего Регламента.

6.5. Руководитель группы по качеству ежеквартально формирует Отчет по мониторингу процесса работы с обращениями и жалобами потребителей (IMS 07.03.04) руководству для рассмотрения и анализа на предмет их целесообразности и возможности реализации в Компании.

**7. Порядок подготовки ответа на жалобу/претензию/отзыв/предложение**

7.1. Ответственный исполнитель получает жалобу/претензию/отзыв/предложение потребителя, подготавливает проект ответа и направляет его на проверку и визирование руководителю подразделения.

7.2. При подготовке ответа на жалобу/претензию/отзыв/предложение ответственный исполнитель соблюдает установленные сроки в соответствии с Законодательством РК, либо сроки, установленные организационно-распорядительной документацией предприятия.

7.3. Контроль над исполнением входящих документов по существу вопроса и к установленному сроку исполнения осуществляет ответственный исполнитель. При наличии нескольких исполнителей контроль осуществляет тот, кто стоит в резолюции руководства первым.

7.4. Руководитель подразделения проверяет проект ответа, при необходимости вносит корректировки и направляет ответственному исполнителю.

7.5. Ответственный исполнитель получает проект ответа, согласно корректировкам руководителя подразделения вносит исправления и направляет проект ответа на согласование юристам юридического управления АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» (в случае необходимости проверки законодательных требований), затем руководству Компании.

7.6. После получения согласованного проекта ответа ответственный исполнитель оформляет его на официальном бланке ДП в соответствии с требованиями IMS 04.06 Инструкция. Порядок ведения делопроизводства (для ТОО «Севказэнергосбыт» QMS 04.05 Инструкция. Порядок ведения делопроизводства, для ТОО «Петропавловские Тепловые Сети» IMS 04.04 Инструкция. Порядок ведения делопроизводства).

7.7. Отправку подготовленного ответа на жалобу, претензию, отзыв, предложение осуществляет сотрудник секретариата Компании/сотрудник канцелярии ДП посредством почтовой связи или направляет ответ в центр обслуживания потребителей с оповещением обратившегося.

7.8. Копия подготовленного на жалобу/претензию/предложение потребителя ответа хранится у ответственного исполнителя.

**11. Организация интерактивного обслуживания**

11.1. Интерактивное обслуживание организуется на базе раздела «Потребителям», сервисов «Личный кабинет», «Электронная канцелярия АО «СКРЭК» / «Электронная канцелярия ТОО «Петропавловские Тепловые Сети» веб-сайта Компании [www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz), сайт ЕРЦ [www.sk-energo.kz](http://www.sk-energo.kz).

11.2. Раздел «Потребителям» включает следующие рубрики:

* информация для физических и юридических лиц;
* общедомовые нужды;
* правовые вопросы;
* тарифы;
* потребители-должники;
* полезная информация (энергосбережение, контакты).

11.3. Сервис «Личный кабинет» предоставляет потребителям следующие возможности:

11.3.1. Для бытовых потребителей:

* + - * формирование счёта-квитанции за расчетный период и карточки потребителя за период в течение года;
			* внесение показаний ПУ электрической энергии и горячего водоснабжения;
			* ознакомление с текущей задолженностью на лицевом счёте;
			* просмотр информации о внесённых показаниях, платежах, проведённых начислениях;
			* использование тарифного калькулятора для расчёта предварительной суммы к оплате;
			* переписка с ДП.

11.3.2. Для не бытовых потребителей:

* + - * формирование счёта-фактуры, счёта-извещения, карточки предприятия, расшифровки по объектам, акта сверки, а также передача показаний приборов учёта электрической энергии и водомеров (ГВС).

11.3.3. Сайт ЕРЦ включает следующие рубрики и вкладки:

* общую информацию ТОО «Кызылжар Су»;
* общую информацию ТОО «Горгаз-сервис»;
* общую информацию по организациям по вывозу ТБО;
* личный кабинет потребителя;
* информацию по возможностям «онлайн» оплаты услуг через банковские сервисы;
* обратная связь;
* информацию для физических и юридических лиц;
* информацию по тарифам;
* возможность подать заявку на включение в ЕПД;
* информацию о работе отделений ЕИРЦ;
* информацию о плановых отключениях электроэнергии и ГВС;
* информацию о получении ТУ на подключение;
* горячую линию по борьбе с коррупцией;
* информацию о готовности к отопительному сезону;
* информационную базу;
* карты мощностей АО «СК РЭК» и ТОО «ПТС»;
* контактную информацию.

11.3.4. Сервисы «Электронная канцелярия АО «СКРЭК» / «Электронная канцелярия ТОО «Петропавловские Тепловые Сети» позволяют потребителям направить обращение в адрес предприятия и получить ответ без необходимости посещения учреждения.

11.3.5. Потребителю предоставляется возможность самостоятельно ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы в разделе «Вопрос-ответ» сайта Компании, сайта ЕРЦ.

11.4. Порядок работы с сервисом «Личный кабинет» описан в «Регламенте по работе сервиса личный кабинет на сайте АО «СЕВКАЗЭНЕРГО».

11.5. Организация обработки обращений.

11.5.1. Интерактивное обслуживание ведётся по двум направлениям:

* предоставление справочной информации;
* удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг.

11.6. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

11.6.1. Начальник Контакт-центра осуществляет работу с интерактивной рубрикой «Обратная связь», расположенной на сайте Компании [www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz), сайте ЕРЦ [www.sk-energo.kz](http://www.sk-energo.kz): получение обращений от потребителей и предоставление потребителям конечных ответов.

11.6.2. Потребитель заполняет автоматизированную форму запроса во вкладке Обратная связь на сайте Компании [www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz), сайте ЕРЦ [www.sk-energo.kz](http://www.sk-energo.kz).

11.6.3. Форма обращения включает:

- ФИО/ Наименование организации;

- Адрес;

- Email;

- Номер телефона;

- Тема обращения;

- Текст обращения;

- Вложение.

11.6.4. При отправке обращения потребителю необходимо указать способ получения ответа на обращение: посредством телефонного звонка или письменного ответа на электронную почту, указанную в обращении.

11.6.5. После отправки обращения потребителю автоматически системой присваивается регистрационный номер входящего обращения. Потребитель имеет возможность просмотра зарегистрированного обращения и подготовленного ответа.

11.6.6. Обращение от потребителей сохраняются в Базе данных и отображаются на административной панели сайта ЕИРЦ. Уведомление о поступающем обращении автоматически дублируется на почтовый ящик feedback@sevkazenergo.kz

 11.6.7. Управление информационных технологий Компании обеспечивает настройку системы доставки обращений от потребителей, доставки обращений ответственным специалистам предприятий и исходящих ответов потребителям на внешние почтовые адреса, а также обеспечивает настройку программного обеспечения для контроля и регистрации входящих вопросов/жалоб - ПО «Обращение потребителей».

11.6.8. При поступлении обращения от потребителя посредством рубрики «Обратная связь» начальник Контакт-центра рассматривает обращение.

11.6.9. В случае если обращение потребителя, входит в компетенцию ТОО «Севказэнергосбыт», начальник Контакт-центра направляет обращение потребителя на резолюцию генеральному директору ТОО «Севказэнергосбыт» посредством СУДиЗ «Тезис».

11.6.10. После обработки резолюции начальник Контакт-центра создает задачу и направляет обращение начальнику структурного подразделения ТОО для дальнейшей работы с обращением.

11.6.11. Начальник структурного подразделения назначает ответственного исполнителя для рассмотрения и подготовки ответа потребителю.

11.6.12. Ответственный исполнитель рассматривает обращение и готовит ответ потребителю. После подготовки ответа вкладывает его во вложение и направляет начальнику Контакт-центра для закрытия задачи.

11.6.13. Начальник Контакт-центра закрывает ответственному исполнителю задачу и направляет подготовленный ответ потребителю посредством административной панели сайта ЕИРЦ.

11.6.14. В случаях, если рассматриваемый вопрос/жалоба не относится к компетенции ТОО «Севказэнергосбыт» или требуется дополнительная информация от дочерних предприятий АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» и ТОО «Петропавловские Тепловые Сети», начальник Контакт-центра направляет запрос посредством СУДиЗ «Тезис» ответственному специалисту, определённому п. 3.2 настоящего Регламента.

11.6.15. Ответственные специалисты на предприятиях должны подготовить разъяснение по вопросу, согласовать информацию с руководством дочернего предприятия, а также, в случае необходимости проверки законодательных требований, с юристами юридическим управлением АО «СЕВКАЗЭНЕРГО», и направить ответ начальнику Контакт-центра посредством СУДиЗ «Тезис» на ознакомление с приложением согласованного ответа.

11.6.16. Срок предоставления конечного ответа на вопрос/жалобу потребителя не должен превышать 10-ти рабочих дней. Если вопрос/жалоба требует дополнительной проработки, то согласно резолюции руководителя предприятия срок может быть продлён до 14-ти рабочих дней.

11.6.17. Ответственность за своевременное согласование ответа юридическим отделом и руководством предприятия закрепляется за ответственным исполнителем.

11.6.18. В случае если вопрос/жалоба потребителя попадает на электронную почту других сотрудников Компании, в чью компетенцию не входит данный вопрос/жалоба, требуется незамедлительно переслать полученное письмо на имя начальника Контакт-центра ТОО «Севказэнергосбыт».

11.6.19. По запросу начальник Контакт-центра ТОО «Севказэнергосбыт» направляет в отдел по связям с общественностью общую информацию по наиболее часто задаваемым вопросам/жалобам и сформированным ответам для размещения на сайте Компании в рубрике «Вопрос-ответ».

Приложение 3

АҚ/ЖШС Бас директорына / Генеральному директору АО/ТОО

Т.А.Ә./Ф.И.О.

тұтынушы/от потребителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

мекен-жайы/по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефоны/телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

эл. пошта/эл. почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ӨТІНІШ/ЗАЯВЛЕНИЕ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Оң шешім қабылданған жағдайда маған жазбаша жауап қажет емес/В случае положительного рассмотрения в письменном ответе не нуждаюсь.*

**М.О./М.П.**

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата подпись Ф.И.О.

Приложение 4

АҚ/ЖШС Бас директорына / Генеральному директору АО/ТОО

Т.А.Ә./Ф.И.О.

тұтынушы/от потребителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

мекен-жайы/по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефоны/телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

эл. пошта/эл. почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ШАҒЫМ/АРЫЗ**

**ЖАЛОБА/ПРЕТЕНЗИЯ**

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

Қажетін сызу/ Нужное подчеркнуть

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **М.О./М.П.**

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата подпись Ф.И.О.

Приложение 5

АҚ/ЖШС Бас директорына / Генеральному директору АО/ТОО

Т.А.Ә./Ф.И.О.

тұтынушы/от потребителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

мекен-жайы/по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефоны/телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

эл. пошта/эл. почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПІКІР/ҰСЫНЫС**

**ОТЗЫВ/ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

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

Қажетін сызу/ Нужное подчеркнуть

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **М.О./М.П.**

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата подпись Ф.И.О.