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

4.1. При возникновении у потребителя обращения/жалобы/претензии/отзыва/предложения потребитель имеет возможность:

* направить жалобу/претензию/отзыв/предложение в электронном виде на сайт Компании в разделе «Обратная связь»;
* направить обращение (Приложение 3), жалобу/претензию (Приложение 4), отзыв/предложение (Приложение 5) в письменном виде в секретариат Компании/канцелярию ДП;
* оставить жалобу/претензию/отзыв/предложение путём записи в «Книге отзывов и предложений»;
* 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 – наименование предприятия, 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 СЭД «Тезис» в Журнале регистрации входящих документов.

4.4. 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 посредством СЭД «Тезис» обращение/жалобу/претензию/отзыв/предложение на рассмотрение и наложение резолюции руководству Компании/ДП.

4.6. После рассмотрения и наложения резолюции в СЭД «Тезис» руководством Компании/ДП сотрудник секретариата Компании/сотрудник канцелярии ДП направляет обращение/жалобу/претензию/отзыв/предложение начальнику структурного подразделения либо лицу, его заменяющему, на ознакомление и постановку задачи с целью предоставления ответа в установленные законодательством РК сроки.

4.7. Жалобу/претензию/отзыв/предложение с резолюцией руководства сотрудник канцелярии ТОО «Севказэнергосбыт» направляет посредством СЭД «Тезис» ведущему специалисту по качеству на ознакомление для осуществления мониторинга жалоб/претензий/отзывов/предложений потребителей.

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

4.9. Сотрудник канцелярии ДП регистрирует обращение/жалобу/претензию в СЭД «Тезис» в Журнале регистрации входящих документов и направляет на рассмотрение руководству ДП.

4.10. Жалобу/претензию, направленные из РЭС/РУСЭ с резолюцией руководства ДП, сотрудник канцелярии ДП направляет в СЭД «Тезис» адресату, указанному в резолюции на ознакомление и постановку задачи с целью предоставления ответа в установленные законодательством РК сроки.

4.11. Жалобу/претензию от РУСЭ с резолюцией руководства сотрудник канцелярии ТОО «Севказэнергосбыт» направляет посредством СЭД «Тезис» ведущему специалисту по качеству на ознакомление 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. Сотрудник канцелярии в течение 30 минут после внесения потребителем записи в Книгу отзывов и предложений (Приложение 6) сканирует произведенную запись, регистрирует в СЭД «Тезис» в Журнале регистрации входящих документов и направляет на рассмотрение руководству ТОО «Севказэнергосбыт».

5.2. При обращении потребителя с отзывом (жалобой/претензией) или предложением в Сервис-центры/РУСЭ, начальник Сервис-центра/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 Журнале регистрации входящих документов СЭД «Тезис» и направляет на рассмотрение и наложение резолюции руководству ТОО «Севказэнергосбыт».

5.4. Сотрудник канцелярии ТОО «Севказэнергосбыт» отзыв (жалобу/претензию) или предложение с резолюцией руководства ТОО «Севказэнергосбыт» посредством СЭД «Тезис» направляет начальнику структурного подразделения либо лицу, его заменяющему, на ознакомление и постановку задачи с целью предоставления ответа в установленные законодательством РК сроки. Отзыв (жалобу/претензию) или предложение с резолюцией руководства ТОО «Севказэнергосбыт» сотрудник канцелярии направляет посредством СЭД «Тезис» ведущему специалисту по качеству на ознакомление 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 осуществляется в порядке, описанном в разделе 6 настоящего Регламента.

5.7. Отзыв или предложение, направленные из РУСЭ с резолюцией руководства, сотрудник канцелярии направляет посредством СЭД «Тезис» адресату (если адресат находится в РУСЭ), указанному в резолюции на ознакомление и постановку задачи с целью предоставления ответа в установленные законодательством РК сроки.

5.8. Ведущий специалист по качеству ТОО «Севказэнергосбыт» по запросу предоставляет Отчёт «Мониторинг жалоб, претензий, отзывов и предложений потребителей» (Приложение 1) за требуемый период руководству ТОО «Севказэнергосбыт» для рассмотрения и анализа.

5.9. Ведущий специалист по качеству ТОО «Севказэнергосбыт» и руководство ТОО «Севказэнергосбыт» проводят анализ рекомендаций и предложений потребителей на предмет их целесообразности и возможности реализации в работе ТОО «Севказэнергосбыт» с потребителями.

**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 СЭД «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 СЭД «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 СЭД «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 статьи и сроки предоставления ответа согласно Закону РК о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

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/предложение посредством СКОФ АО «Казпочта» или нарочным осуществляет сотрудник секретариата Компании/сотрудник канцелярии ДП.

7.8. Копию подготовленного на жалобу/претензию/предложение потребителя ответа ответственный исполнитель в течение 1 (одного) дня передаёт ответственному специалисту по работе с потребителями/сотруднику канцелярии ДП.

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**

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

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

**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.