

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 1 з 16</i>

ПОЛОЖЕННЯ
про управління ризиками
у Західноукраїнському національному університеті

☐ Контрольний примірник

☐ Врахований примірник

Тернопіль – 2025

	Міністерство освіти і науки України	
	Західноукраїнський національний університет	
		П 6.1-2025
		Редакція 01
		Сторінка 2 з 16

ПЕРЕДМОВА

РОЗРОБЛЕНО	Робочою групою з розроблення і впровадження Системи управління якістю у Західноукраїнському національному університеті
ВНЕСЕНО	Уповноваженим від керівництва з питань якості, проректором з науково-педагогічної роботи Віктором ОСТРОВЕРХОВИМ
РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО	Вченою радою Західноукраїнського національного університету Протокол № 7 від 07 травня 2025 р.
ВВЕДЕНО В ДІЮ	наказом ректора Західноукраїнського національного університету № 287 від 07 травня 2025 р.

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 3 з 16</i>

Зміст

1.	Призначення та сфера застосування	4
2.	Нормативні посилання	4
3.	Терміни та визначення понять	4
4.	Опис процедури	5
4.1	Входи й виходи процесу	5
4.2	Загальні положення	5
4.3	Етапи управління ризиками	9
5.	Вимірювання й моніторинг	12
6.	Відповідальність	13
	Додаток А Форма паспорта ризиків	14
	Додаток Б Форма плану – факту заходів щодо усунення ризиків	15
	Протокол ознайомлення	15
	Лист обліку внесення змін	16

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		Сторінка 4 з 16

1. ПРИЗНАЧЕННЯ І СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1. Це положення встановлює правила й процедури планування, організації, управління ризиками в Західноукраїнському національному університеті (далі – Університет), а також визначається порядок виявлення, ідентифікації, аналізу й оцінювання ризиків, проведення заходів щодо їх усунення і причин виникнення з метою запобігання подальшому повторенню, а також документального оформлення їх результатів.

1.2. Це положення розроблено відповідно до вимог п. 6.1 ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001 і п. 6.1 Настанова щодо якості СУЯ 2025.

1.3. Вимоги цього положення поширюються на діяльність керівництва Університету, керівників структурних підрозділів, інших посадових осіб і є обов'язковими до застосування в усіх структурних підрозділах, що належать до сфери застосування системи управління якістю Університету при визначенні, оцінюванні та управлінні ризиками процесів.

1.4. Відповідальним за впровадження та актуалізацію цього положення є Уповноважений від керівництва з питань якості.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому Положенні наведено посилання на такі **нормативні документи**:

- Настанова щодо якості ЗУНУ;
- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT);
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT);
- ДСТУ IEC/ISO 31010:2013 Керування ризиком. Методи загального оцінювання ризику (IEC/ISO 31010:2009, IDT);
- Інструкція з діловодства Університету.

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому положенні застосовано терміни та визначення понять, наведені в ДСТУ ISO 9000 і ДСТУ ISO 19011, а саме:

Ризик – вплив невизначеності на результат – невизначеність щодо досягнення цілей, імовірна подія, яка може вплинути на досягнення стратегічних та операційних цілей Університету в кінцевій перспективі.

Управління ризиками – процеси пов'язані з ідентифікацією, аналізом ризиків та прийняттям рішень, які містять максимізацію позитивних і мінімізацію негативних наслідків настання ризикових подій.

Менеджмент ризиків – скоординована діяльність для спрямування і контролю організації щодо ризиків.

Власник ризику – керівник підрозділу, на стратегічні або операційні цілі якого прямо впливає на цей ризик. Власник ризику відповідає за ідентифікацію, оцінювання і моніторинг управління ризиком.

Система управління ризиками – сукупність процесів, методик,

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 5 з 16</i>

інформаційних систем, спрямованих на досягнення цілей і завдань управління ризиками.

3.2. У цьому положенні використано такі скорочення:

УКЯ – уповноважений від керівництва з питань якості;

СП – структурний підрозділ;

СУЯ – система управління якістю.

4.ОПИС ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

4.1 Входи й виходи процесу

Входами процесу є внутрішня інформація, від складових системи моніторингу процесів СУЯ про діяльність Університету та/або структурного підрозділу/процесу, й зовнішнє середовище (інформація з відкритих джерел про виявлені ризики в інших університетах та напрацьовані методи усунення цих ризиків).

Виходами процесу є перелік ризиків Університету та/або структурного підрозділу/процесу, перелік заходів щодо управління ризиками (усунення, мінімізація тощо) і документована інформація про результати виконання цих заходів Університетом та/або структурним підрозділом, зведений звіт-аналіз ризиків в Університеті.

4.2 Загальні положення

4.2.1.Процес управління ризиками впроваджується для ідентифікації, оцінювання, аналізування і вживання заходів для усунення (мінімізації тощо) ризиків і причин їх виникнення, а також аналізування й оцінювання результативності вжитих заходів.

4.2.2.Основними цілями процесу є забезпечення гарантії досягнення стратегічних цілей і підтримка ефективності роботи СУЯ Університету.

4.2.3.Задачі процесу управління ризиками:

- ідентифікація й оцінювання ризиків, що впливають на досягнення стратегічних цілей Університету;
- забезпечення заходів щодо мінімізації ймовірності й негативного впливу ризиків на цілі Університету;
- стратегічне планування діяльності Університету з урахуванням ризиків;
- своєчасне інформування керівництва і зацікавлених сторін про можливі ризики;
- моніторинг заходів щодо контролю ризиків;
- виявлення, оцінювання й управління ризиками процесів Університету;
- забезпечення інформацією про ризики під час прийняття управлінських рішень;
- формування плану заходів щодо управління ризиками;
- координація, забезпечення й оцінювання ефективності своєчасного реагування на ризики;
- формування пропозицій щодо поліпшення процесів СУЯ Університету.

4.2.4.Перелік можливих ризиків формується з урахуванням

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 6 з 16</i>

інформативних параметрів складових функцій якості, сформованих відповідно до концептуальних підходів системи збалансованих показників і стратегічних завдання ЗВО.

Приклад переліку ймовірних ризиків, що можуть виникнути в процесах СУЯ і діяльності Університету, наведено в табл.1.

Таблиця 1

Перелік ймовірних ризиків, які можуть виникнути в процесах СУЯ і діяльності Університету

Найменування процесу	Найменування ризику	Фактори ризику
Планування	Фінансовий ризик	Непередбачена інфляція Підвищення податків Неправильне планування й розподіл бюджетних коштів (неефективне витрачання фінансів) Недостатня кваліфікація співробітників, які займаються питаннями планування в Університеті
	Юридичний ризик	Зміни в законодавстві України та його недосконалість і т. ін.
	Соціальні ризики	Регіональний рівень безробіття Низький рівень освіти Низький рівень відчуття безпеки і т. ін.
	Політичні ризики	Політична нестабільність Відсутність державних інвестицій, міжнародних угод і под.
Організація системи управління якістю	Невиконання запланованих заходів щодо впровадження СУЯ	Недостатня кваліфікація внутрішніх аудиторів і уповноважених з якості в структурних підрозділах Недостатнє інформування співробітників підрозділу про СУЯ Низька виконавська дисципліна Відсутність необхідних ресурсів на впровадження і поліпшення СУЯ
Моніторинг, аналіз і поліпшення	Погіршення показників функціонування СУЯ	Неправильний час планування й проведення внутрішнього аудиту Відсутність можливості для навчання внутрішніх аудиторів та уповноважених з якості у підрозділах, що перевіряються Неправильний вибір основних цілей і завдань при плануванні поліпшень Відсутність у співробітників кваліфікації для моніторингу й аналізування Низька виконавська дисципліна і т.ін.
Основні процеси (діяльність університету)		
Діяльність приймальної комісії	Діяльність приймальної комісії	Зменшення кількості заяв абітурієнтів, поданих в Університет Недостатня реклама Університету Неефективна організація профорієнтаційної роботи серед

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 7 з 16</i>

		абітурієнтів
Проектування і розроблення освітніх програм	Несвоєчасне проектування й розроблення освітніх програм	Недостатній рівень кваліфікації членів робочих груп в Університеті Відсутність необхідного методичного забезпечення для розроблення освітніх програм Несумлінне ставлення співробітників Університету до своїх обов'язків Низька виконавська дисципліна співробітників Університету і т.ін.
Реалізація освітніх програм	Недостатня (низька) якість освітнього процесу	Низький рівень засвоєння знань здобувачами освіти, визначений за результатами поточного контролю Низький рівень засвоєння знань здобувачами освіти, визначений за результатами семестрового контролю Високий рівень недопусків здобувачів освіти до семестрового контролю Низький рівень залишкових знань здобувачів освіти Низький рівень якості кваліфікаційних робіт Високий рівень відрахування здобувачів освіти за академічну неуспішність Низький рівень задоволеності здобувачів освіти викладанням дисциплін Недоліки в робочих навчальних планах Невідповідності в робочих навчальних програмах дисциплін Недостатня гнучкість в управлінні програмою, що не дає змоги оперативно реагувати на зміни зовнішнього середовища Недостатня матеріально-технічна база при реалізації освітніх програм Недосконале навчально-методичне забезпечення освітніх програм
Науково-дослідна робота	Низький рівень якості НДР	Недостатній рівень публікаційної активності НПП у фахових виданнях Низький рівень цитування наукових статей Низький рівень залучення здобувачів освіти до виконання НДР і її результативності
Процеси забезпечення		
Кадрове забезпечення	Недостатнє (невідповідне) кадрове забезпечення освітньої діяльності	Недостатній рівень забезпечення науковими і науково-педагогічними працівниками з найвищою кваліфікацією Низький рівень забезпечення НПП молодими вченими високої кваліфікації Низький рівень забезпечення науковими

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 8 з 16</i>

		і науково-педагогічними працівниками, які беруть участь у підготовці наукових кадрів Невідповідність НПП, що обіймають посади професорів, вимогам конкурсу на заміщення посади професора Невідповідність НПП, що обіймають посади доцентів, вимогам конкурсу на заміщення посади доцента Низький рівень навчально-методичної результативності НПП Невиконання індивідуального плану роботи викладача Низький рівень володіння іноземними мовами співробітниками Університету Низький рівень міжнародної академічної мобільності НПП Невміння співробітників Університету працювати з оргтехнікою, ПК Відсутність можливості підвищення кваліфікації НПП з певних спеціальностей Пропуски викладачами засідань кафедри, наукових семінарів, вчених рад з неповажних причин
Інформаційне забезпечення	Недостатній рівень якості інформаційного забезпечення	Недостатній рівень представлення основної (обов'язкової) інформації про Університет на офіційному вебсайті Низький рівень наповнення навчальних дисциплін у СДН Недостатній рівень забезпечення студентів доступом до інформаційно-телекомунікаційної мережі Недостатній рівень книгозабезпечення навчальною літературою Низький рівень доступу до електронних баз даних Несвоєчасне оновлення підручників і навчальних посібників Невідповідність навчально-методичного забезпечення освітнього процесу освітнім стандартам
Матеріально-технічне забезпечення	Недостатній рівень якості матеріально-технічного забезпечення	Недостатній рівень забезпечення освітнього процесу навчальними площами Недостатній рівень забезпечення навчально-науковими лабораторіями та центрами Недостатній рівень забезпечення лекційних аудиторій мультимедійною технікою Невідповідності обладнання вимогам технічних регламентів

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 9 з 16</i>

		Недостатній рівень оновлення комп'ютерів Недостатній рівень забезпечення викладачів і студентів комп'ютерами Відсутність необхідного обладнання або його моральне старіння Незадовільний стан лабораторій, порушення правил техніки безпеки й внутрішнього розпорядку
Фінансове забезпечення	Недостатнє фінансове забезпечення	Недосконале розроблення фінансової стратегії Університету Нераціональний розподіл коштів Відсутність необхідних ресурсів Низький рівень фінансування наукових досліджень та розробок

4.3 Етапи управління ризиками

Процес управління ризиками містить такі етапи:

- ідентифікація й оцінювання ризиків;
- планування необхідних заходів щодо усунення ризиків/запобігання ризикам;
- здійснення заходів щодо усунення ризиків/запобігання ризикам;
- аналізування результатів та ефективності заходів щодо усунення/попередження ризиків.

4.3.1 Ідентифікація й оцінювання ризиків.

4.3.1.1 Процес ідентифікації ризиків – це виявлення ризиків, що можуть вплинути на функціонування системи управління якістю та надання якісних освітніх послуг в Університеті. Ідентифікація ризиків здійснюється щорічно в усіх структурних підрозділах Університету шляхом обговорення можливих проблем у їх діяльності на засіданнях/нарадах. Керівник структурного підрозділу/процесу може ініціювати проведення позапланового засідання/наради щодо ідентифікації ризиків у разі виникнення змін у структурі, нормативній базі, діяльності підрозділу/процесу.

4.3.1.2 При проведенні ідентифікації ризиків ураховують функції, нормативну базу, результати діяльності, результати процесів, задоволеність споживачів (скарги, й рекламації), результати внутрішніх і зовнішніх аудитів, попередній досвід виконання аналогічної діяльності / процесів у підрозділі.

4.3.1.3 Під час ідентифікації ризику визначається:

- найменування ризику;
- причини (чинники) ризику;
- найменування підрозділу/процесу.

Під час ідентифікації ризиків особливу увагу необхідно приділяти людським та організаційним чинникам. Потрібно враховувати зміни людських і організаційних чинників від очікуваних станів, а також відхилення, пов'язані з технічними та програмними засобами.

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 10 з 16</i>

Важливо ідентифікувати ризики, які також дають можливість покращити якість надання освітніх послуг та/або виконання функцій, та збільшити вірогідність досягнення цілей у сфері якості.

Ризик, який не ідентифікований на даному етапі, не включається в аналіз функціонування процесу, діяльності кафедр і структурних підрозділів та Університету загалом.

Під час ідентифікації необхідно розглядати ризики, що виникають не тільки у відповідному процесі для відповідної кафедри або відповідного структурного підрозділу Університету, а й пов'язані з іншими процесами, кафедрами і структурними підрозділами, замовниками освітніх послуг та іншими зацікавленими сторонами.

Результати ідентифікації ризиків заносяться в протокол засідання структурного підрозділу, який оформлюється згідно з формою СУЯ (додаток А).

4.3.1.4 Керівник структурного підрозділу/процесу не пізніше ніж 10 днів після ідентифікації ризику оцінює ідентифіковані ризики шляхом визначення для кожного з них рівня ймовірності його виникнення й можливі наслідки. При виникненні змін у структурі, нормативній базі, діяльності підрозділу/процесу керівник структурного підрозділу/процесу додатково оцінює ризик.

4.3.1.5 Рівень ймовірності виникнення ризику визначається за шкалою згідно з табл. 2, а рівень значущості можливих наслідків виникнення ризику – табл. 3.

Таблиця 2

Шкала ймовірності виникнення ризику

Рівень ймовірності виникнення ризику	Якісний показник ймовірності виникнення ризику	Кількісний показник ймовірності виникнення ризику, %	Інтерпретація
1	дуже низька	0-20	Подія, найімовірніше, буде відбуватися не частіше одного разу на 5 років
2	низька	21-40	Подія, найімовірніше, буде відбуватися один раз на 4 роки
3	середня	41-60	Подія, найімовірніше, буде відбуватися один раз на 3 роки
4	висока	61-80	Подія, найімовірніше, буде відбудеться у найближчі 2 роки
5	дуже висока	81-100	Подія, найімовірніше, відбудеться найближчого року

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 11 з 16</i>

Таблиця 3

Шкала можливих наслідків виникнення ризику

Рівень	Інтерпретація
1 (низький)	Наслідки мають незначний або настільки малий вплив на якість освітньої діяльності чи/або безпеку життєдіяльності учасників освітнього процесу
2 (середній)	Наслідки мають вплив на якість освітньої діяльності чи/або безпеку життєдіяльності учасників освітнього процесу і не потребують значних витрат
3 (високий)	Наслідки мають значний вплив на якість освітньої діяльності чи/або безпеку життєдіяльності учасників освітнього процесу

4.3.1.6 Ризик визначають за формулою:

Ризик = ймовірність виникнення × можливі наслідки

Оцінюють ризики за шкалою табл. 4

Таблиця 4

Шкала оцінювання ризику

1-3	Низький (незначний)
4-7	Середній
8-12	Високий
15	Дуже високий (критичний)

Результати оцінювання ризиків заносяться до протоколу, що оформляється за встановленою формою (додаток А), за підписом керівника структурного підрозділу.

4.3.1.7 Копія затвердженого протоколу управління ризиками структурного підрозділу/процесу подається УКЯ. Електронну версію надсилають корпоративною поштою.

4.3.2 Планування необхідних заходів щодо усунення ризиків

4.3.2.1 Керівник структурного підрозділу/процесу на основі затвердженого протоколу управління ризиками, керуючись досвідом, нормативною базою і результатами попередніх внутрішніх і зовнішніх аудитів (за наявності), для високих і критичних ризиків обов'язково визначає заходи для їх усунення (мінімізації), можливі терміни вживання заходів і відповідальних осіб за їх реалізацію. За потреби, для інших ризиків також визначаються заходи для їх усунення.

4.3.2.2 Перелік заходів для управління ризиками, терміни й відповідальні особи за реалізацію заходів заносять до протоколу управління ризиками (додаток Б).

4.3.2.3 План заходів щодо управління ризиками підписує керівник структурного підрозділу/процесу, доводить до відома співробітників на засіданні/наradі. Відповідальні за заходи своїм підписом засвідчують про ознайомлення.

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 12 з 16</i>

4.3.3 Здійснення заходів щодо усунення ризиків.

4.3.3.1 Відповідно до плану щодо управління (усунення, мінімізації тощо) ризиками призначені відповідальні особи, які в установлені терміни проводять заплановані заходи.

4.3.3.2 Про результати виконаних дій, перешкоди (проблеми) при виконанні, якщо такі виникли, рекомендації щодо поліпшення процесів надаються керівнику структурного підрозділу/процесу у формі службової записки або звіту.

4.3.3.3 На підставі наданих службових записок або звітів керівник структурного підрозділу/процесу заносить відповідну інформацію до плану.

4.3.3.4 Керівники й співробітники структурних підрозділів є відповідальними за своєчасну ідентифікацію ймовірних ризиків і впровадження дій з уникнення ризику, усунення джерела ризику або змінення умов щодо його виникнення.

4.3.3.5 Керівник структурного підрозділу/процесу щомісяця проводить моніторинг виконання плану щодо управління ризиками.

4.3.3.6 Під час проведення внутрішнього аудиту в структурному підрозділі члени аудиторської групи перевіряють виконання плану щодо управління ризиками.

4.3.4 Аналізування результативності й ефективності заходів щодо усунення ризиків.

4.3.4.1 Аналізування результативності й ефективності вжитих заходів щодо управління ризиками проводиться не пізніше 01 грудня поточного року в усіх структурних підрозділах Університету шляхом обговорення отриманих результатів від виконання запланованих дій на засіданнях/нарадах.

4.3.4.2 Результати аналізу оформлюють звітом, який підписує керівник підрозділу/процесу.

4.3.4.3 На основі звіту розробляються пропозиції щодо поліпшення діяльності підрозділу й процесів, які реєструються в протоколі засідання.

4.3.4.4 Копія звіту до 10 грудня поточного року надається УКЯ, який на підставі наданих структурними підрозділами копій звітів аналізування ризиків оформлює зведений звіт.

4.3.4.5 Звіт про аудит ризиків розглядається Радою з якості Університету, яка напрацьовує рекомендації керівництву Університету про заходи, що їх необхідно вжити для усунення ризиків чи зменшення ступеню їх впливу на функціонування системи управління якістю та надання якісних освітніх послуг в Університеті.

5. ВИМІРЮВАННЯ Й МОНІТОРИНГ

Моніторинг ризиків полягає в контролі над рівнем ризику. Це досягається шляхом актуалізації на регулярній основі інформації про ризики, заходів з управління ризиками, статусу виконання заходів, розроблених раніше на етапі ідентифікації й оцінювання ризику.

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 13 з 16</i>

Перевірка виконання дій з усунення ризиків всіх підрозділів/процесів виконується внутрішніми аудиторами під час проведення внутрішніх аудитів.

Контроль виконання вимог положення здійснюється під час проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів СУЯ й аналізування системи управління якістю з боку керівництва.

Критерії оцінювання:

- співвідношення кількості запланованих заходів з усунення ризиків до кількості реалізованих заходів з усунення ризиків у звітний період по кожному підрозділу/процесу;
- співвідношення кількості запланованих витрат робочого часу на здійснення заходів з усунення ризику до кількості фактично витраченого робочого часу по кожному ризику у звітний період для кожного підрозділу/процесу;
- співвідношення кількості осіб, участь яких запланована у здійсненні заходів з усунення ризику по кожному ризику у звітний період для кожного підрозділу/процесу;
- кількість ризиків, що виникли повторно після здійснення заходів з усунення ризику у звітний період по кожному підрозділу/процесу.

6 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальність за процес управління ризиками зазначена в тексті цього положення.

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 6.1-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 14 з 16</i>

Додатки

Додаток А
Ф-6.1-01

Форма паспорта ризиків

ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор ЗУНУ

_____ Оксана ДЕСЯТНЮК
« ____ » _____ 202__

Паспорт ризиків _____ на 202__/202__
(назва підрозділу)

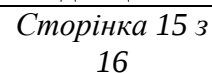
№п/	Назва процесу	Назва ризику	Рівень ймовірності виникнення ризику*	Рівень значущості можливих наслідків виникнення ризику**	Ризик
1	2	3	4	5	6

*Рівень ймовірності: 1 – дуже низький (подія, найімовірніше, буде відбуватися не частіше одного разу на 5 років); 2- низький (подія, найімовірніше, буде відбуватися один раз на 4 роки); 3 – середній (подія, найімовірніше, буде відбуватися один раз на 3 роки); 4 – високий (подія, найімовірніше, відбудеться у найближчі 2 роки); 5 – дуже високий (подія, найімовірніше, відбудеться найближчого року).

**Рівень значущості: 1 – низький (наслідки мають незначний або настільки малий вплив на якість діяльності освітнього закладу чи/або безпеку життєдіяльності учасників освітнього процесу); 2 – середній (наслідки мають вплив на якість діяльності освітнього закладу чи/або безпеку життєдіяльності учасників освітнього процесу і не потребують значних витрат); 3 – високий (наслідки мають значний вплив на якість діяльності освітнього закладу чи/або безпеку життєдіяльності учасників освітнього процесу).

Уповноважений від керівництва з питань якості _____
(підпис)

_____ (ім'я, прізвище)

[illegible]

Лист обліку внесення змін

[illegible]