РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ МІКРО-, МАЛИХ ТА СЕРЕДНІХ ПІДПРИЄМСТВ ЩОДО РОЗРОБКИ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ЗОВНІШНЬОЇ КОМУНІКАЦІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (МЗКРЗ)

Підготовлено для:

Національної установи розвитку

Вересень 2025

IPC - Internationale Projekt Consult GmbH
Voltastraße 31 - 33
60486 Frankfurt am Main, Germany
Managers: Dörte Weidig, Dirk Haböck
Phone: +49 69 9050 188-0
Fax: +49 69 9050 188-25
E-mail: ipc@ipcgmbh.com
Web: www.ipcgmbh.com

Зміст

1 Загальні положення 1

1.1 Мета механізму зовнішньої комунікації та розгляду звернень (МЗКРЗ) 1
1.2 Сфера застосування МЗКРЗ 1

2 Типи звернень зовнішніх зацікавлених сторін (ЗЗС) 2

2.1 Загальні вимоги до звернень (в т.ч. анонімних) 2
2.2 Як можна подати звернення: 2
2.3 Види звернень: 2

3 Канали подання звернень ЗЗС 3

3.1 Подання звернення на рівні ММСП 3
3.2 Якщо питання не вирішено на рівні ММСП 4

4 Процедура розгляду звернень ЗЗС 4

4.1 Прийом та реєстрація звернення 4
4.2 Підтвердження отримання звернення (за можливості) 5
4.3 Розгляд звернення: терміни та відповідальні особи 5
4.4 Прийняття рішення та інформування заявника/скаржника 6
4.5 Закриття звернення 6
4.6 Можливість подання апеляції ЗЗС 6

5 Захист конфіденційності та недопущення репресій 6

6 Адаптація та оприлюднення МЗКРЗ 7

7 Моніторинг, аналіз та звітність 7

7.1 Ведення Реєстру звернень ЗЗС 7
7.2 Аналіз і звітність 8
7.3 Використання інформації 9

8 Регулярне звітування керівництву та зовнішнім стейкхолдерам (за потреби) 9

9 Оновлення та поліпшення МЗКРЗ 9

1 Загальні положення

1.1 Мета механізму зовнішньої комунікації та розгляду звернень (МЗКРЗ)

Цей документ розроблено для того, щоб допомогти мікро, малим та середнім підприємствам (ММСП) агросектору впровадити простий і дієвий механізм зовнішньої комунікації та розгляду звернень (МЗКРЗ).

МЗКРЗ для ММСП дозволить бути не лише формальним документом, а й забезпечить:

- швидкі і прозорі вирішення питань із громадами, клієнтами, партнерами, постачальниками чи органами влади;
- попередження конфліктів, зменшення ризиків для бізнесу;
- підвищення довіри до ММСП з боку міжнародних інвесторів, ФРП, банків та донорів;
- відповідності вимогам міжнародних програм підтримки (ФРП, Світовий банк, KfW тощо);
- можливість будь-якій зовнішній зацікавленій стороні (ЗЗС) (наприклад, місцевій громаді, пайовикам, постачальникам, сусідньому фермеру чи покупцю) висловити свої занепокоєння, подати скаргу, пропозицію, запит чи відгук (у тому числі анонімно або щодо питань, яку можуть стосуватися діяльності ММСП, та включати чутливі теми такі, як трудові відносини, дискримінація, здоров'я та безпека;
- оперативний розгляд звернень, прозорість та фіксацію рішень;
- зміцнення іміджу ММСП як сучасного, відповідального бізнесу.

Наприклад: якщо місцева громада скаржиться на шум від техніки або пайовик має питання щодо строків виплат - вони можуть легко подати звернення, а підприємство зобов'язане розглянути його швидко та прозоро.

Ці **Рекомендації** розроблено відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»[1], Закону України «Про доступ до публічної інформації»[2], Закону України «Про захист персональних даних»[3], інших нормативно-правових актів України, Екологічної та соціальної Політики та СЕСУ фонду, включаючи Механізм розгляду та врегулювання скарг для громадськості[4], що включають вимоги міжнародних інвесторів та найкращі міжнародні практики.

1.2 Сфера застосування МЗКРЗ

Ці рекомендації призначені для будь-якого агроММСП, що отримує фінансування чи підтримку через ФРП, включаючи партнерські фінансові установи (ПФУ) ФРП.

МЗКРЗ застосовується для:

- розгляду звернень щодо можливих негативних економічних, екологічних чи соціальних наслідків діяльності ММСП;
- роботи зі зверненнями всіх сторонніх осіб та організацій, які можуть впливати на діяльність ММСП або зазнавати впливу від неї;

[1] https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text
[2] https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text
[3] https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text
[4] Посилання на Політику екологічної та соціальної відповідальності, СЕСУ Фонду (версії з оновленнями) - https://bdf.gov.ua/esms/

виконання вимог законодавства України та міжнародних донорів щодо прозорості, захисту прав людини, охорони праці, запобігання дискримінації, гендерного насильства, дитячої/примусової праці тощо.

2 Типи звернень зовнішніх зацікавлених сторін (ЗЗС)

2.1 Загальні вимоги до звернень (в т.ч. анонімних)

Звернення - це будь-яке повідомлення (усне чи письмове), яке надходить від зовнішніх зацікавлених сторін (ЗЗС): громади, пайовика, партнера, покупця, органу влади тощо.

2.2 Як можна подати звернення:

(a) Усно:

- під час особистого прийому в офісі ММСП;
- телефоном (через визначений номер або “гарячу лінію”).

Наприклад: «Пайовик телефонує і запитує про строки виплат.»

(b) Письмово:

- поштою на адресу ММСП;
- особисто (або через довірену особу);
- через онлайн-форму на сайті (якщо є);
- електронною поштою або месенджером.

Наприклад: «Сусіднє фермерське господарство надсилає листа щодо межування земель.»

Якщо звернення подається у довільній формі (без заповнення відповідної форми), у ньому мають бути зазначені:

- ім’я та прізвище, або назва організації;
- контакти заявника (номер телефону, електронна пошта або поштова адреса, місце реєстрації);
- суть питання (коротко: що сталося, де, коли, з ким, чого очікує заявник);
- дату подання та підпис заявника.

Але навіть без цих даних (у разі анонімного звернення) ММСП має розглянути звернення по суті.

(c) АНОНІМНІ ЗВЕРНЕННЯ

- Приймаються без зазначення персональних даних.
- Підлягають розслідуванню.
- Якщо заявник хоче отримати відповідь - він самостійно ініціює контакт із підприємством.

У разі подання анонімного звернення результати його розгляду зберігаються підприємством протягом одного року з моменту подання.

2.3 Види звернень:

(1) Запит інформації

Запит інформації - це прохання до ММСП надати публічну інформацію, якою воно володіє. Запит має містити ім’я (або назву організації) та контакти заявника.

Запит не може бути анонімним.

Строки розгляду:

- до 5 робочих днів з моменту отримання запиту;
- до 48 годин — якщо питання стосується життя, здоров'я, довкілля, надзвичайних ситуацій;
- до 20 робочих днів — якщо потрібно надати великий обсяг інформації або провести додатковий пошук (про продовження строку підприємство повідомляє окремо).

Наприклад: "Прошу надати копію договору оренди паю" або "Прошу повідомити результати аналізу води".

(2) Пропозиція/відгук/зауваження

- Будь-яка порада, ідея, відгук чи зауваження щодо роботи ММСП, його співробітників, послуг чи продукції.

Наприклад: «Пропонуємо облаштувати додатковий пункт збору зерна.»

(3) Заява/клопотання

- Заява/клопотання - це звернення фізичної чи юридичної особи з проханням про сприяння у реалізації прав, надання певного статусу, повідомлення про порушення законодавства або недоліки в роботі ММСП.

Наприклад: «Прошу надати довідку про працевлаштування», «Повідомляю про порушення правил техніки безпеки під час збору врожаю.», «Клопочу про перегляд умов орендної угоди у зв'язку зі зміною ринкової вартості оренди.»

(4) Скарга

- Звернення з вимогою відновити порушені права чи захистити інтереси, або висловлення претензії/занепокоєння.

Наприклад: «Скарга на затримку виплат за оренду паю», або «Повідомлення про забруднення води внаслідок діяльності ММСП.»

3 Канали подання звернень ЗЗС

3.1 Подання звернення на рівні ММСП

Щоб подати звернення, скаргу, запит чи пропозицію, зовнішні зацікавлені сторони можуть скористатися будь-яким із зручних каналів:

Рекомендовано використовувати наступні канали зв'язку для подання звернень ЗЗС:

Контакти для звернень

Телефон	Зателефонувати до офісу ММСП за номером телефону _____ і звернутись до відповідальної особи (Менеджера з розгляду звернень керівникаЮ бухгалтера, тощо): _____.
Пошта	Надіслати письмовим повідомленням на поштову адресу ММСП _____.
Особистий візит	Повідомити про предмет та сутність свого звернення під час особистої зустрічі за адресою: _____.

Онлайн-форма на веб-сайті (за наявності)	Заповнити онлайн-форму подання звернення, розміщену на веб-сайті ММСП _____.
Електронна пошта	Надіслати звернення на електронну адресу ММСП: _____.
Месенджери (за наявності та при можливості)	Надіслати повідомлення через Viber, WhatsApp або інший зручний месенджер (номер/контакт вказати за потреби): _____.

Зверніть увагу:

Якщо ваше питання не вирішено на рівні ММСП, ви можете звернутися до ФРП або інших організацій за цими контактами.

3.2 Якщо питання не вирішено на рівні ММСП

Якщо ЗЗС не задоволена рішенням питання на рівні ММСП ЗЗС можете звернутися до ФУП, ФРП або інших організацій, використовуючи ці контакти наведені в таблиці 1. Також ЗЗС може звернутись за відповідними контактами для апеляції або у випадку чутливих питань (наприклад, гендерне насильство, дискримінація, корупція):

Таблиця 1 Контакти для звернень та апеляцій

Організація	Канал	Контактна інформація
Фонд розвитку підприємництва (ФРП)	Email	mail@bdf.gov.ua
	Вебсайт	https://bdf.gov.ua/
	Пошта	01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9
	Особисто	За вказаною адресою
La Strada Україна (чутливі скарги)	Телефон	0 800 500 335 (стац.), 116 123 (моб.)
	Email	info@la-strada.org.ua
	Вебсайт	https://la-strada.org.ua/
Світовий Банк	Вебсайт	https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service
Inspection Panel Світового Банку	Вебсайт	https://www.inspectionpanel.org/

Якщо у ММСП немає сайту, інформація про канали для звернень має бути розміщена на інформаційному стенді, у куточку споживача, або просто на дверях офісу.

4 Процедура розгляду звернень ЗЗС

4.1 Прийом та реєстрація звернення

Як працює прийом та реєстрація звернень:

Відповідно до Закону України “Про звернення громадян” та цієї процедури:

Усні звернення (особисто або телефоном) - одразу фіксуються у письмовій формі (на спеціальному бланку (див. Приклад в Додатку 1) або у журналі реєстрації (див. Приклад в Додатку 2)) у день їх надходження.

Електронні звернення (email, онлайн-форма) - реєструються у день надходження у Реєстрі звернень (це може бути як паперовий журнал, так і електронна таблиця).

Письмові звернення (пошта, особисто) - також підлягають реєстрації у день надходження.

Важливо:

Кожне звернення має бути зареєстроване та отримати унікальний реєстраційний номер.

Якщо звернення отримав не відповідальний працівник, він зобов’язаний у день отримання передати його визначеній відповідальній особі для реєстрації та подальшого розгляду.

4.2 Підтвердження отримання звернення (за можливості)

Відповідальна особа (керівник, бухгалтер або інший визначений працівник) підтверджує отримання звернення протягом 5 робочих днів і повідомляє заявника про строки розгляду.

Якщо звернення анонімне, підтвердження не надсилається.

У підтвердженні стисло зазначається суть звернення, хто його розглядатиме та орієнтовний строк відповіді. Якщо це потрібно, відповідальна особа з розгляду звернення може надати ЗЗС будь-яку додаткову інформацію та/або роз’яснення з порушених у зверненні питань.

4.3 Розгляд звернення: терміни та відповідальні особи

Рекомендації щодо терміну розгляду звернень та відповідальних осіб

Менеджер з розгляду звернень ЗЗС визначає відповідальну особу за розгляд звернення ЗЗС, визначає чи потребує звернення розслідування, а також строки надання відповіді на нього.

Залежно від характеру та складності звернення, строки для проведення досліджень можуть бути різними. Строки розгляду звернень, відповідальні особи та їх функції наведені у **Таблиці 1.**

Терміни розгляду звернень у **Таблиці 1** встановлені відповідно до Закону України "Про звернення громадян".

Таблиця 2 Терміни розгляду звернень ЗЗС та відповідальні особи

Категорія звернення	Опис	Терміни розгляду та прийняття рішення	Особа, відповідальна за розгляд та прийняття рішення
Рівень 1	Звернення, які не потребують додаткового розслідування.	До 15 днів	Відповідальна особа, за потреби керівник
Рівень 2	Звернення, які потребують додаткового розслідування/аналізу/оцінки	До 1 (одного) місяця	

Рівень 3	Повторні, масштабні, резонансні звернення, які можуть вплинути на репутацію/фінансове становище/інвестиції ММСП.	До 45 днів	Керівник

Функції відповідальної особи:

- збір фактів, за потреби - виїзд на місце, консультації;
- фіксація результатів (короткий протокол, якщо потрібно);
- прийняття рішення та інформування заявника;
- моніторинг виконання рішення.

Якщо відповідальна особа за розгляд звернення ЗЗС вважає, що потребує підтримки керівництва ММСП на рівні 1,2, він/вона звертається з відповідним запитом до керівництва ММСП.

4.4 Прийняття рішення та інформування заявника/скаржника

Після розгляду звернення заявник отримує офіційну відповідь тим способом, який він вказав (усно, письмово, електронною поштою).

Для анонімних звернень - результат не надсилається, але фіксується деталі та вжиті дії у реєстрі.

Через 2-3 тижні після відповіді, відповідальна особа зв'язується із заявником для уточнення, чи задоволений він вирішенням питання (за можливості).

4.5 Закриття звернення

Звернення вважається закритим, коли заявник підтвердив, що його питання вирішено, або після завершення усіх дій щодо звернення (для анонімних - після фіксації результату).

Якщо вирішити питання неможливо (наприклад, воно не у компетенції ММСП), про це повідомляють заявника із поясненням.

4.6 Можливість подання апеляції ЗЗС

Якщо заявник не задоволений рішенням підприємства:

- Може звернутися до керівника підприємства для повторного розгляду (апеляції).
- Якщо і після апеляції питання не вирішено - заявник має право звернутися до:
  - Фонду розвитку підприємництва (ФРП),
  - Міністерства аграрної політики та продовольства України,
  - відповідного суду,
  - Світового банку,
  - або іншої організації, яка надає підтримку (контакти див. у попередньому розділі).

5 Захист конфіденційності та недопущення репресій

ММСП гарантують повну конфіденційність усіх звернень, що надходять від ЗЗС.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян»:

- Забороняється будь-яке переслідування громадян, членів їх сімей або представників юридичних осіб за подання звернення, а також за критику діяльності чи рішень підприємства, висловлену у зверненні.
- Ніхто не може бути примушений до подання особистого чи підписання колективного звернення, а також до участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.
- Не допускається розголошення інформації, отриманої зі звернень, щодо особистого життя громадян або іншої захищеної законом таємниці без їх згоди, якщо це завдає шкоди правам чи інтересам заявника.
- Не допускається з'ясування даних про особу заявника, які не стосуються предмету звернення.
- На прохання заявника його прізвище, місце проживання та роботи не підлягають розголошенню.

Винятки: інформація із звернення може бути повідомлена лише тим особам, які безпосередньо залучені до вирішення питання по суті звернення.

Примітка: дотримання цих принципів є обов'язковим для всіх працівників підприємства, незалежно від їхньої посади чи функцій.

6 Адаптація та оприлюднення МЗКРЗ

ММСП зобов'язане адаптувати цю процедуру (розробити власний МЗКРЗ на основі цих рекомендацій) і зробити її доступною для всіх зовнішніх зацікавлених сторін (ЗЗС), а також для кредиторів та інвесторів.

Для цього ММСП повинно:

- **Розмістити актуальну контактну інформацію** (адреса, телефон, електронна пошта) на офіційному веб-сайті, а також (за наявності) на сторінках у соціальних мережах.
- **Оприлюднити інформацію про МЗКРЗ** (адаптований з гідно з цими рекомендаціями документ або коротку інструкцію) на веб-сайті ММСП у відкритому доступі, наприклад, у розділі «Контакти», «Для громади», «Зворотній зв'язок» або подібному.
- **Забезпечити видимість**: інформація про МЗКРЗ має бути добре помітною та легко знаходитися користувачами одразу після відкриття сайту.
- **Якщо немає веб-сайту** - розмістити інформацію про МЗКРЗ і контакти на інформаційному стенді, у куточку споживача або в іншому публічному місці підприємства.
- **За можливості** - додатково розмістити QR-код із посиланням на МЗКРЗ на стенді чи в приміщенні підприємства.

7 Моніторинг, аналіз та звітність

7.1 Ведення Реєстру звернень ЗЗС

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян", підприємство зобов'язане вести облік усіх звернень, що надходять від ЗЗС.

Для цього використовується Реєстр звернень ЗЗС - зразок наведено у Додатку 2, і підприємство може адаптувати його під свої потреби (наприклад, вести у зошиті, Excel чи іншій зручній формі).

Відповідальна особа за ведення реєстру - Менеджер з розгляду звернень ЗЗС або інший визначений працівник.

У реєстрі фіксуються:

- дата надходження звернення,
- ПІБ/назва заявника (якщо не анонімно),
- контактна інформація (за наявності),
- короткий зміст звернення,
- відповідальна за розгляд особа,
- дати та суть вжитих заходів,
- рішення (задоволено/не задоволено),
- примітки.

7.2 Аналіз і звітність

Відповідальна особа щонайменше раз на півроку аналізує всі звернення, що надійшли за цей період, та готує короткий звіт для керівництва ММСП.

У звіті зазначаються:

- кількість та типи звернень,
- строки реагування,
- кількість вирішених і невирішених звернень,
- основні проблеми, пропозиції та відгуки.

Окремо аналізується якість процедури розгляду звернень (наприклад, чи були затримки, чи задоволені заявники, які є пропозиції щодо покращення).

За результатами аналізу відповідальна особа надає керівництву рекомендації щодо вдосконалення роботи із зверненнями

Приклад форми піврічної звітності наведена у Таблиці 3.

Таблиця 3 Форма піврічної звітності щодо підсумків розгляду звернень

Тип звернення	Загальна кількість отриманих звернень ЗЗС	Статус отриманих звернень ЗЗС							
		Вирішені звернення		Звернення в обробці		Відкладені звернення		Подані ЗЗС до апеляції	
		Кількість звернень	Кількість днів для розгляду та прийняття рішення	Кількість звернень	Кількість днів в обробці	Кількість звернень	Кількість днів відкладення	Кількість звернень	Кількість днів на оброблення
Запит інформації									
Пропозиції, відгуки									
Заяви, клопотання									
Скарги									

Загалом за звітний період (6 місяців)									

7.3 Використання інформації

За потреби (наприклад, на вимогу банку, ФРП, чи інвестора) ММСП може надати підсумкову звітність зовнішнім стейкхолдерам, дотримуючись вимог конфіденційності. Усі персональні дані мають використовуватися лише у межах законодавства.

8 Регулярне звітування керівництву та зовнішнім стейкхолдерам (за потреби)

Керівник ММСП щонайменше раз на півроку отримує від відповідальної особи (Менеджера з розгляду звернень ЗЗС, або іншої призначеної) підсумковий звіт про:

- кількість і типи звернень, які перебувають на розгляді,
- вирішені звернення за звітний період,
- строки реагування,
- основні проблеми, пропозиції та позитивні відгуки.

Разом із звітом надаються рекомендації щодо вдосконалення процедури розгляду звернень, підготовлені на основі аналізу звернень та відгуків ЗЗС.

За потреби (наприклад, на вимогу банків, ФРП, інвесторів чи інших партнерів) ММСП може надавати звітність зовнішнім стейкхолдерам у зручному для них форматі та з визначеною періодичністю.

Форма та структура звіту можуть адаптуватися під вимоги конкретного кредитора, інвестора чи партнера (зразок форми наведено у Додатку 2).

9 Оновлення та поліпшення МЗКРЗ

МЗКРЗ діє на постійній основі з моменту його затвердження керівництвом ММСП.

У разі змін у законодавстві України, які стосуються розгляду звернень або захисту прав заявників, МЗКРЗ підлягає обов'язковому перегляду та приведенню у відповідність до нових вимог.

Рекомендується проводити перегляд і оновлення МЗКРЗ не рідше ніж раз на два роки (або у інші строки, визначені ММСП) для постійного вдосконалення процесу розгляду звернень.

Усі зміни та доповнення до МЗКРЗ затверджуються керівництвом ММСП та оформлюються письмово - як додатки, або у вигляді нової редакції документа.

Прийняття нової редакції МЗКРЗ автоматично скасовує дію попередньої версії.

У разі, якщо будь-яка частина МЗКРЗ суперечить чинному законодавству України, застосовується лише та частина МЗКРЗ, яка не суперечить закону.

Зміни до МЗКРЗ можна оформлювати службовою запискою або затверджувати нову редакцію наказом керівника, або іншим прийнятим політикою ММСП способом.

Додаток 1

до Рекомендацій ММСП щодо розробки та впровадження механізму зовнішньої комунікації та розгляду звернень (МЗКРЗ)

ФОРМА

ДЛЯ ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ ВІД ФІЗИЧНОЇ/ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ В ПИСЬМОВОМУ ВИГЛЯДІ[5]

Прізвище, Ім'я, По батькові[6] ð Я не бажаю вказувати прізвище, ім'я, по батькові	
Контактна інформація та бажаний спосіб зв'язку ð Я не бажаю вказувати контактну інформацію *У разі не надання контактної інформації підприємство не зможе зв'язатися з вами, повідомити про результати розгляду звернення, вжиті заходи для її вирішення*	*Будь ласка, вкажіть спосіб зв'язку з вами (пошта, телефон, електронна пошта)* Телефон: _____ Електронна пошта: _____ Пошта (адреса): _____
Тип звернення: *Оберіть з наведених варіантів*	□ Запит інформації □ Заява □ Пропозиція/відгук □ Скарга
Опис предмету та сутності звернення: *У разі запиту інформації: зазначте вид, назву, реквізити, зміст документа, що запитується, або загальний опис інформації, що запитується;* *У разі скарги: зазначте, що/де/коли/з ким сталося, та очікуваний результат;* *У разі інших звернень, зазначте суть звернення та очікуваний результат*	*Зазначте суть звернення та очікуваний результат*
Додаткова інформація/документація, що додається до звернення	*Завантажте файли з додатковою інформацією/документацією*

[5]**Примітка:** звернення може бути анонімним (окрім запиту інформації). Однак, якщо особа, яка подала анонімне звернення, бажає отримати інформацію про стан його розгляду та відповідь за результатами опрацювання, вона має повідомити підприємству своє ім'я, прізвище та контактну інформацію.

[6]Якщо заявник – юридична особа, зазначте прізвище, ім'я та по батькові представника юридичної особи-скаржника, повне найменування юридичної особи.

Чи заперечуєте Ви щодо використання Вашого імені під час обговорення проблеми публічно? *Оберіть так чи ні*	□ Так □ Ні
Оберіть та зазначте, будь ласка, що Вас стосується	□ Громадська організація □ Урядова/державна організація □ Партнер ММСП □ Клієнт ММСП □ Підрядна організація ММСП □ Інше (прохання зазначити) _____
Бажаний спосіб відправлення відповіді на звернення	□ Поштою □ Електронною поштою
Дата[7]: _____ **Підпис[8]:** _____	

[7] У разі звернення у паперовому вигляді.
[8] У разі надання звернення у паперовому вигляді.

Додаток 2

до Рекомендацій ММСП щодо розробки та впровадження механізму зовнішньої комунікації та розгляду звернень (МЗКРЗ)

РЕЄСТР ЗВЕРНЕНЬ ЗЗС

№	ЗЗС	Тип звернення	Дата отримання звернення	Контактна інформація ЗЗС	Особа, відповідальна за розгляд звернення	Опис звернення (предмет, сутність)	Вжиті заходи та прийняте рішення	Дата прийняття рішення	Прийняте рішення «задовольняє» чи «не задовольняє» заявника/ скаржника	Примітки
1										
2										
3										
4										

ipc
partner for development

Visit our website:

