

## **Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Міністерства охорони здоров'я України у 2021 році**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України (далі – МОЗ) протягом 2021 року проведено роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Результати роботи зі зверненнями громадян, питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, забезпечення реалізації конституційного права громадян на письмове звернення та особистий прийом, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, перебувають на постійному контролі керівництва МОЗ.

Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ: протягом 2021 року до МОЗ надійшло всього 22260 звернень громадян. У 2020 році надійшло 19849 звернень – це на 2411 звернень більше, або на 12,1% більше. При цьому надійшло 9934 письмових звернень, що становить 44,6% від загальної кількості звернень за 2021 рік. На особистому прийомі громадян було зареєстровано 25 звернень. 10588 звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» - це на 3352 звернення більше ніж у попередньому році (у 2020 році – 7236) та становить 47,7% від загальної кількості звернень, що надійшли у 2021 році. 2908 звернень надійшло від органів влади та 25 звернень від засобів масової інформації.

Зменшення кількості письмових звернень пов'язано зі значною кількістю усних звернень на телефонну «гарячу лінію» МОЗ, збільшенням кількості інформаційних матеріалів на офіційному сайті МОЗ та надання інформації заявникам на електронні звернення.

За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку становить 12326.

Збільшилась кількість надходження звернень громадян від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,5 рази. Порівняно з 2020 роком збільшилась у 1,2 рази кількість звернень громадян, які надійшли від Секретаріату Кабінету Міністрів України, а також збільшилась кількість звернень громадян, які надійшли з Верховної Ради України (Таблиця 1).

Прийом та опрацювання звернень також здійснюється за допомогою телефонної «гарячої лінії» МОЗ, яка функціонує відповідно до наказу МОЗ від 09.11.2021 року № 2471 «Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ», зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 23.02.2022 за № 247/37583. Звернення, що потребують опрацювання на місцях, надсилаються засобами електронного листування відповідальним посадовим особам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державних адміністрацій. Протягом 2021 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ надійшло 161235 звернень – це в 2,3 рази більше звернень ніж у 2020 році (70727) (Таблиця 6).

Результати аналізу звернень за змістом основних питань (Таблиця 3):

1. Питання COVID-19 – 12,38 % (10,76 – 2020 рік);
2. Про надання медичної допомоги – 16,69 (9,74 % – 2020 рік);
3. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення 9,88 % (11,63 % – 2020 рік);
3. Щодо кадрових питань 9,47 % (10,8% – 2020 рік);
4. Про неправомірні дії медпрацівників 4,51% (8,1 % – 2020 рік);
5. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 9,88% (5 % – 2020 рік).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ з питань надання медичної допомоги – 16,69 % та з питань COVID-19 – 12,38%.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з питань:

- надання медичної допомоги у 1,9 рази;
- надання медичної допомоги в умовах реформи у 1,8 рази;
- діяльності лабораторних центрів – у 2 рази;
- заробітної плати медичним працівникам – у 2,4 рази;
- COVID-19 у 1,3 рази;
- здобуття освіти – у 3 рази;
- інших питань у 1,5 рази.

Загалом у МОЗ було вирішено – 7136 (12324 – у 2020 році) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 2021 (1447 – у 2020 році); направлено за належністю в інші державні органи – 946 (1634 – у 2020 році) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ:

вирішено позитивно – 14 (1039 – у 2020 році), надано роз'яснення – 7086 (11179 – у 2020 році), відмовлено – 36 (106 – у 2020 році).

За звітний період на адресу МОЗ надійшло 182 повторних (190 – у 2020 році) та 637 колективних звернень (668 – у 2020 році).

Проаналізовано причини надходження повторних звернень (0,82 %). Не виявлено випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2021 року було розглянуто структурними підрозділами МОЗ: Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності – 16,45%, Директорат медичного забезпечення – 11,54 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

- Заяви (клопотання) – 20820 (20815 – 2020 рік);
- Скарги – 284 (284 – 2020 рік);
- Пропозиції (зауваження) – 918 (614– 2020 рік).

Показники звернень громадян із розрахунку на 10 тисяч населення (Таблиця5) найвищі:

1. Київська область – 8,45 (8,61 – 2020 рік).

2. м. Київ – 16,54 (15,23 – 2020 рік);

3. Дніпропетровська область – 6,89 (4,96 – 2020 рік);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2021 році надійшло від жителів Чернівецької області 1,9 (2,41 – 2020 рік), Луганської області – 1,33 (1,5 – 2020 рік) та Донецької області – 2,36 (1,85 – 2020 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ за 2021 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 4,24 (3,76 – 2020 рік).

Всього до МОЗ у 2021 році звернулося:

- інвалідів Великої Вітчизняної війни – 34 (2020 рік – 33);

- учасників бойових дій -168 (2020 рік – 178);

- героїв України – 251 (2020 рік – 8);

- ветеранів праці – 134 (2020 рік – 229);

- пенсіонерів – 2544 (2020 – 2889);

Основні питання, які порушували соціально незахищені категорії громадян – це:

- COVID-19;

- безкоштовне надання медичної допомоги;

- забезпечення безоплатно або на пільгових умовах лікарськими засобами та виробами медичного призначення;

- спірні питання медико-соціальної експертизи.

Найбільше громадян зверталися до МОЗ з питань COVID-19, надання медичної допомоги, здобуття освіти, з питань заробітної плати та з інших питань.

Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян, дві третини було доручено опрацювати структурним підрозділам МОЗ. На решту запитань було надано відповідь через місцеві органи влади та інші відомства.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», протягом 2021 року, до МОЗ надійшло 10588 звернень від Урядової гарячої лінії (7236 – протягом 2020 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ від Урядової гарячої лінії збільшилась в 1,5 рази.

На виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» на офіційному сайті МОЗ [www.moz.gov.ua](http://www.moz.gov.ua) функціонує розділ «Громадянам», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом МОЗ, інформація про телефонну «гарячу лінію» МОЗ.

В підрозділі «Звернення громадян», після набуття чинності змін до Закону України «Про звернення громадян», розміщено рекомендації щодо оформлення та подання електронного звернення до МОЗ.

На сайті МОЗ можна ознайомитись з результатами аналізу щодо організації роботи зі звернень громадян, що надходять до МОЗ.

Аналіз та узагальнення звернень громадян у МОЗ проводиться за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ України від 09.07.2014

№ 253 «Про організацію виконання Закону України «Про звернення громадян» у Міністерстві охорони здоров'я України (zareєстровано в Міністерстві юстиції України 07 травня 2014 р. за № 482/25259) та за формами, визначеними у дорученнях Кабінету Міністрів України.

Серед найбільш значущих причин, що породжують звернення громадян до органів виконавчої влади є існуючі проблеми з фінансування галузі охорони здоров'я.

Організація особистого прийому у МОЗ здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я, затвердженому наказом МОЗ від 09.07.2014 № 253 «Про організацію виконання Закону України «Про звернення громадян» у Міністерстві охорони здоров'я України (zareєстровано в Міністерстві юстиції України 07 травня 2014 р. за № 482/25259) та інших актів законодавства. Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

Особистий прийом громадян у МОЗ проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ відповідно до графіків прийому громадян, які затверджені Міністром.

Особистий прийом громадян у МОЗ протягом 2021 року здійснювався з урахуванням карантинних обмежень, визначених постановою Кабінету Міністрів України від 09.12.2020 № 1236, а саме: при наявності у кожного громадянина негативного результату тестування на COVID-19 методом полімеразної ланцюгової реакції або експрес-тесту на визначення антигена коронавірусу SARS-CoV-2, яке проведене не більш як за 72 години до особистого прийому, або документа, що підтверджує отримання повного курсу вакцинації, міжнародного, внутрішнього сертифіката або іноземного сертифіката, що підтверджує вакцинацію від COVID-19 однією дозою однодозної вакцини або двома дозами дводозної вакцини (зелені сертифікати), які включені Всесвітньою організацією охорони здоров'я до переліку дозволених для використання в надзвичайних ситуаціях, негативний результат тестування методом полімеразної ланцюгової реакції або одужання особи від зазначеної хвороби, чинність якого підтверджена за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

До Приймальні громадян протягом 2021 року звернулося 671 особа (у 2020 році – 645) та 25 на особистий прийом.

**В.о. директора Департаменту  
організаційного забезпечення**

**Ірина ВЕЛИЧКО**

**Кількість звернень громадян до МОЗ  
за 2020, 2021 рр.**

|    |   | 2020 рік     |                     | 2021 рік     |                     |
|----|---|--------------|---------------------|--------------|---------------------|
|    |   | Кількість    | % від усіх звернень | Кількість    | % від усіх звернень |
| 1. | Отримано безпосередньо від громадян     | 9648         | 48,6                | 9934         | 44,6                |
| 2. | Отримано з інших установ і організацій  | 8309         | 41,9                | 10579        | 47,5                |
| 3. | Отримано від Кабінету Міністрів України | 626          | 3,15                | 774          | 3,48                |
| 4. | Отримано від Офісу Президента України   | 1000         | 5,0                 | 695          | 3,12                |
| 5. | Отримано з Верховної Ради України       | 266          | 1,34                | 278          | 1,25                |
|    | <b>Всього:</b>                          | <b>19849</b> |                     | <b>22260</b> |                     |
|    | Повторні                                | 190          | 0,96                | 182          | 0,82                |
|    | Колективні звернення                    | 668          | 3,36                | 637          | 2,86                |
|    | <b>Разом</b>                            | <b>858</b>   |                     | <b>819</b>   |                     |

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів  
МОЗ за 2020 рр.**

| № з/п | Назва структурного підрозділу                                   | 2020 рік      |                     |
|-------|---|---------------|---------------------|
|       |   | К-ть звернень | % від усіх звернень |
| 1.    | Директорат медичного забезпечення                               | 2292          | 11,54               |
| 2.    | Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності | 3266          | 16,45               |
| 3.    | Директорат міжнародного співробітництва та євроінтеграції       | 13            | 0,06                |
| 4.    | Директорат медичних кадрів, освіти і науки                      | 540           | 2,72                |
| 5.    | Директорат фармацевтичного забезпечення                         | 906           | 4,56                |
| 6.    | Директорат стратегічного планування та координації              | 22            | 0,02                |
| 7.    | Директорат якості життя   | 7624          | 38,4                |
| 8.    | Директорат високотехнологічної медичної допомоги та інновацій   | 288           | 1,45                |
| 9.    | Директорат з розвитку цифрових трансформацій в охороні здоров'я | 131           | 0,65                |
| 10.   | Фінансово-економічний департамент                               | 1437          | 7,23                |
| 11.   | Департамент контролю якості надання медичної допомоги           | 1551          | 7,81                |
| 12.   | Департамент організаційного забезпечення                        | 390           | 1,96                |
| 13.   | Управління по роботі з персоналом                               | 1177          | 5,92                |
| 14.   | Юридичний Департамент   | 33            | 0,13                |
| 15.   | Управління внутрішнього аудиту                                  | 1             | 0,01                |
| 16.   | Управління бухгалтерського обліку та звітності                  | 93            | 0,46                |
| 17.   | Відділ МТЗ  | 6             | 0,3                 |
| 19.   | Сектор з питань запобігання та виявлення корупції               | 79            | 0,33                |
| 20.   | Інші  | -             | -                   |
|       | <b>Всього:</b>  | <b>19849</b>  |                     |

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів  
МОЗ за 2021 рік.**

| № з/п | Назва структурного підрозділу                                   | 2021 рік      |                     |
|-------|---|---------------|---------------------|
|       |   | К-ть звернень | % від усіх звернень |
| 1.    | Директорат медичних послуг                                      | 6901          | 31                  |
|       | Директорат якості життя   | 1249          | 5,6                 |
| 2.    | Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності | 5375          | 24                  |
| 3.    | Директорат міжнародного співробітництва та євроінтеграції       | 12            | 0,05                |
| 4.    | Директорат медичних кадрів, освіти і науки                      | 1573          | 7,1                 |
| 5.    | Директорат фармацевтичного забезпечення                         | 1111          | 4,99                |
| 6.    | Директорат стратегічного планування та координації              | 44            | 0,19                |
| 7.    | Директорат високотехнологічної медичної допомоги та інновацій   | 217           | 0,97                |
| 8.    | Директорат з розвитку цифрових трансформацій в охороні здоров'я | 1780          | 8                   |
| 9.    | Юридичний Департамент   | 34            | 0,15                |
| 10.   | Фінансово-економічний департамент                               | 649           | 2,92                |
| 11.   | Департамент контролю якості надання медичної допомоги           | 1727          | 7,76                |
| 12.   | Департамент організаційного забезпечення                        | 51            | 0,23                |
| 13.   | Управління по роботі з персоналом                               | 1272          | 5,71                |
| 14.   | Управління внутрішнього аудиту                                  | 9             | 0,04                |
| 15.   | Управління бухгалтерського обліку та звітності                  | 80            | 0,36                |
| 16.   | Відділ матеріально-технічного забезпечення                      | 3             | 0,01                |
| 17.   | Сектор з питань запобігання та виявлення корупції               | 30            | 0,13                |
| 18.   | Інші  | 143           | 0,64                |
|       | <b>Всього:</b>  | <b>22260</b>  |                     |

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях  
за 2020, 2021 рр.**

| №№ з/п | Окремі питання  | 2020 рік      |                     | 2021 рік      |                     |
|--------|---|---------------|---------------------|---------------|---------------------|
|        |   | К-ть звернень | % від усіх звернень | К-ть звернень | % від усіх звернень |
| 1.     | Про надання медичної допомоги                             | 1934          | 9,74                | 3715          | 16,69               |
| 1.1    | Про надання медичної допомоги в умовах реформи            | 1208          | 6                   | 2202          | 9,90                |
| 2.     | З кадрових питань   | 2053          | 10,8                | 2108          | 9,47                |
| 3.     | З питань направлення на МСЕК, ЛКК                         | 1000          | 5                   | 867           | 3,89                |
| 4.     | Про неправомірні дії медпрацівників                       | 1611          | 8,1                 | 1004          | 4,51                |
| 5.     | Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення | 2309          | 11,63               | 2200          | 9,88                |
| 6.     | Питання акредитації, ліцензування                         | 434           | 2,1                 | 298           | 1,34                |
| 7.     | З питань санаторно-курортного лікування                   | 24            | 0,12                | 60            | 0,27                |
| 8.     | Про санепід забезпечення населення                        | 1073          | 5,4                 | 884           | 3,97                |
| 9.     | Про реорганізацію закладів охорони здоров'я               | 1292          | 6,5                 | 338           | 1,52                |
| 10.    | У зв'язку зі смертю хворих                                | 319           | 1,6                 | 370           | 1,66                |
| 11.    | Про подяку медичним працівникам                           | 76            | 0,38                | 152           | 0,68                |
| 12.    | З питань заробітної плати                                 | 163           | 0,82                | 396           | 1,78                |
| 13.    | Питання здобуття освіти                                   | 135           | 0,68                | 408           | 1,83                |
| 14.    | Ліки по рекламі, факти шахрайства                         | -             | -                   | 25            | 0,11                |
| 15.    | Про пільгове отримання ліків                              | 17            | 0,08                | 169           | 0,76                |
| 16.    | Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних          | 105           | 0,52                | 104           | 0,47                |
| 17.    | Факти корупції  | 79            | 0,39                | 100           | 0,45                |
| 18.    | Про роботу швидкої та невідкладної допомоги               | 596           | 3                   | 228           | 1,02                |
| 19.    | З інших питань  | 2397          | 12                  | 3480          | 15,63               |
| 20.    | Питання COVID-19  | 2136          | 10,76               | 2755          | 12,38               |
| 21.    | Пропозиції внесення змін до законодавства                 | 527           | 2,6                 | 320           | 1,44                |
| 22.    | Питання діяльності лабораторних центрів                   | 155           | 0,78                | 314           | 1,41                |
| 23.    | Про закриття медичних закладів та установ                 | 206           | 1,04                | 83            | 0,37                |
|        | <b>Всього:</b>  | 19849         |                     | <b>22260</b>  |                     |



**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань  
за 2020, 2021 рр.**

|  | 2020 рік     |                     | 2021 рік     |                     |
|--|--------------|---------------------|--------------|---------------------|
|  | Кількість    | % від усіх звернень | Кількість    | % від усіх звернень |
| 1. Вирішено в МОЗ                                  | 12324        | 62                  | 7136         | 32,06               |
| - дано роз'яснення                                 | 11179        | 56,3                | 7086         | 31,83               |
| - вирішено позитивно                               | 1039         | 5,2                 | 14           | 0,06                |
| - відмовлено                                       | 106          | 0,5                 | 36           | 0,16                |
| 2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади | 1447         | 7,29                | 2021         | 9,08                |
| 3. Направлено за належністю в інші відомства       | 1634         | 8,33                | 946          | 4,25                |
| 4. У стадії розгляду (вирішення)                   | 4444         | 22,38               | 5021         | 22,56               |
| <b>Всього</b>                                      | <b>19849</b> |                     | <b>22260</b> |                     |

**Звернення  
із регіонів України з розрахунком на 10 тис. населення  
за перший період з 01.01.2020 до 31.12.2020  
за другий період з 01.01.2021 до 31.12.2021**

| № п/п | Найменування областей | Перший період<br>з 01.01.2020<br>по 31.12.2020 | Другий період<br>з 01.01.2021<br>по 31.12.2021 |
|-------|-----------------------|--|--|
| 1     | м.Київ                | 15,23  | 16,54  |
| 2     | Київська              | 8,61   | 8,45   |
| 3     | Харківська            | 5,27   | 5,68   |
| 4     | Дніпропетровська      | 4,96   | 6,89   |
| 5     | Запорізька            | 4,73   | 5,25   |
| 6     | Полтавська            | 4,58   | 5,51   |
| 7     | Одеська               | 4,35   | 5,08   |
| 8     | Львівська             | 4,11   | 3,68   |
| 9     | Чернігівська          | 4,03   | 4,26   |
| 10    | Сумська               | 3,97   | 4,76   |
| 11    | Івано-Франківська     | 3,53   | 3,34   |
| 12    | Кіровоградська        | 3,43   | 3,96   |
| 13    | Вінницька             | 3,43   | 3,91   |
| 14    | Житомирська           | 3,27   | 3,34   |
| 15    | Черкаська             | 3,27   | 5,07   |
| 16    | Миколаївська          | 3,2  | 3,43   |
| 17    | Рівненська            | 3,16   | 4,82   |
| 18    | Херсонська            | 2,94   | 3,02   |
| 19    | Хмельницька           | 2,63   | 2,85   |
| 20    | Тернопільська         | 2,54   | 2,48   |
| 21    | Чернівецька           | 2,41   | 1,9  |
| 22    | Закарпатська          | 2,13   | 2,34   |
| 23    | Волинська             | 2,09   | 4,11   |
| 24    | Донецька              | 1,85   | 2,36   |
| 25    | Луганська             | 1,5  | 1,33   |
| 26    | м.Севастополь         | 0,13   | 0  |
| 27    | АР Крим               | 0,07   | 0,05   |
|       | Середнє:              | 3,76   | 4,24   |

## Аналіз роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ за 2021 рік

| №   | регіони                | загальна кількість звернень |       | основний зміст                           | загальна кількість звернень |       |
|-----|------------------------|-----------------------------|-------|--|-----------------------------|-------|
|     |                        | кількість                   | %     |  | кількість                   | %     |
| 1.  | АР Крим                |                             | 0,00  | 1. Надання медичної допомоги             | 19666                       | 12,20 |
| 2.  | Вінницька обл.         | 143                         | 2,40  | 2. Лікування за кордоном                 | 26                          | 0,02  |
| 3.  | Волинська обл.         | 78                          | 1,31  | 3. МСЕК                                  | 897                         | 0,56  |
| 4.  | Дніпропетровська обл.  | 685                         | 11,49 | 4. Імунопрофілактика                     | 3765                        | 2,34  |
| 5.  | Донецька обл.          | 400                         | 6,71  | 5. Лікарські засоби                      | 3973                        | 2,46  |
| 6.  | Житомирська обл.       | 128                         | 2,15  | 6. Ліцензування та акредитація           | 466                         | 0,29  |
| 7.  | Закарпатська обл.      | 70                          | 1,17  | 7. Освіта та кадрові питання             | 861                         | 0,53  |
| 8.  | Запорізька обл.        | 283                         | 4,75  | 8. Сигнали про корупцію                  | 75                          | 0,05  |
| 9.  | Івано-Франківська обл. | 93                          | 1,56  | 9. Листи про тимчасову непрацездатність  | 5847                        | 3,63  |
| 10. | Київська обл.          | 460                         | 7,72  | 10. Заробітна плата медпрацівників       | 615                         | 0,38  |
| 11. | Кіровоградська обл.    | 144                         | 2,42  | 11. Організація роботи медичних закладів | 3795                        | 2,35  |
| 12. | Луганська обл.         | 104                         | 1,74  | 12. Інші питання                         | 28191                       | 17,48 |
| 13. | Львівська обл.         | 318                         | 5,33  | 13. COVID 19                             | 53827                       | 33,38 |
| 14. | Миколаївська обл.      | 188                         | 3,15  | 14. Довідкова інформація                 | 39231                       | 24,33 |
| 15. | Одеська обл.           | 279                         | 4,68  |  |                             |       |
| 16. | Полтавська обл.        | 251                         | 4,21  |  |                             |       |
| 17. | Рівненська обл.        | 103                         | 1,73  |  |                             |       |
| 18. | Сумська обл.           | 102                         | 1,71  |  |                             |       |
| 19. | Тернопільська обл.     | 63                          | 1,06  |  |                             |       |
| 20. | Харківська обл.        | 401                         | 6,73  |  |                             |       |
| 21. | Херсонська обл.        | 110                         | 1,85  |  |                             |       |
| 22. | Хмельницька обл.       | 103                         | 1,73  |  |                             |       |

|     |                   |             |               |  |               |               |
|-----|-------------------|-------------|---------------|--|---------------|---------------|
| 23. | Черкаська обл.    | 115         | 1,93          |  |               |               |
| 24. | Чернівецька обл.  | 61          | 1,02          |  |               |               |
| 25. | Чернігівська обл. | 128         | 2,15          |  |               |               |
| 26. | м. Київ           | 1151        | 19,31         |  |               |               |
| 27. | м. Севастополь    |             | 0,00          |  |               |               |
| 28. | Інші країни       |             | 0,00          |  |               |               |
|     |                   | <b>5961</b> | <b>100,00</b> |  | <b>161235</b> | <b>100,00</b> |
|     |                   |             | <b>100</b>    |  |               | <b>100</b>    |