

## Аналіз

### звернень громадян, що надійшли до МОЗ України у 2013 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2013 року здійснювалася робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

**Протягом 2013 року** до Міністерства охорони здоров'я України **надійшло 16930 звернень громадян** (17882 – 2012 рік) – це на 952 звернення, або на 5,3% менше, ніж за відповідний період минулого року. При цьому надійшло **6305** письмових звернень безпосередньо від громадян (37,2% від загальної кількості), **4550** звернень надійшло на особистому прийомі (26,9% від загальної кількості), **4153** звернення надійшло через органи влади та з інших установ і організацій (24,5% від загальної кількості звернень), **1922** звернення надійшло від державної установи "Урядовий контактний центр" (11,3% від загальної кількості). За звітний період зменшилася кількість надходження письмових звернень до МОЗ України, однак збільшилася кількість надходження звернень від державної установи "Урядовий контактний центр" в 1,3 рази та незначно від Кабінету Міністрів України. Зменшилася кількість звернень громадян від Адміністрації Президента України в 1,5 разу та Верховної Ради України в 1,4 разу (Таблиця 1).

Зменшення кількості письмових звернень безпосередньо на адресу Міністерства відбулося завдяки модернізації роботи телефонної "гарячої лінії" МОЗ України відповідно до наказу МОЗ України від 10.04.2013 року № 292. Телефонна лінія працює ефективно, надається допомога в оперативному вирішенні питань з якими звертаються громадяни. Звернення, що потребують опрацювання на місцях, надсилаються засобами електронного листування відповідальним посадовим особам МОЗ АР Крим, структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій. Керівництву МОЗ щоденно надається аналіз звернень на телефонну "гарячу лінію". Протягом березня-грудня 2013 року на телефонну "гарячу лінію" МОЗ України надійшло **21 283** звернення (2012 рік – 5000). Найбільше звернень на телефонну "гарячу лінію" МОЗ України надійшло від жителів міста Києва – 5369, Донецької області – 2162, Дніпропетровської області – 2040, Харківської області – 1506 (Таблиця 6).

**Результати аналізу звернень за змістом основних питань** свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян змінилася. У зверненнях з більшості регіонів України частіше порушувалися питання (Таблиця 3):

1. Щодо надання медичної допомоги – 23,4% (19,9% – 2012 рік).
2. З кадрових питань – 14,6% (11,2% – 2012 рік).
3. Направлення на МСЕК, ЛКК – 12,9% (12,6% – 2012 рік ).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги – 23,4% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилася 1,1 разу.

Порівняно з відповідним періодом минулого року збільшилася частка звернень з питань:

ліцензування в 2,6 разу;

придбання ліків по рекламі, фактів шахрайства в 2,0 разу;

реорганізації та закриття закладів охорони здоров'я в 1,4 разу;

кадрових в 1,2 разу;

неправомірних дій медпрацівників в 1,1 разу.

Порівняно відповідним періодом минулого року зменшилася частка звернень з питань:

заробітної плати в 1,4 разу;

санаторно-курортного лікування в 1,2 разу.

Загалом у МОЗ України було вирішено більше половини 8491 (50,1%) питань, порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 5945 (35,1%); направлено за належністю в інші відомства 587 (3,5%) (Таблиця 4).  
Кількість вирішених у МОЗ України:

дано роз'яснення – 4301 (25,4%), вирішено позитивно – 3528 (20,8%), відмовлено – 662 (3,9%).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 1532 повторних звернення (1423 – 2012 рік) та 684 колективних звернення (756 – 2012 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2013 року розглянули такі структурні підрозділи МОЗ України: Департамент реформ та розвитку медичної допомоги – 54,8%, Департамент роботи з персоналом, освіти та науки – 17,7% (Таблиця 2).

**За видами звернення громадян до МОЗ України були такими:**

Заяви (клопотання) – 14991 (16564 – 2012 р.);

Скарги – 1633 (1274 – 2012 р.);

Пропозиції (зауваження) – 306 (44 – 2012 р.).

**Показники звернень громадян із розрахунку на 10 тисяч населення (Таблиця 5):**

1. місто Київ – 10,98 (11,97 – 2012 р.).

2. Київська область – 5,54 (4,83 – 2012 р.).

– Луганська область – 4,68 (3,76 – 2012 р.).

– Чернігівська область – 3,99 (4,87 – 2012 р.).

Це найвищі показники.

Найменше звернень з регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за 2013 рік надійшло із Закарпатської області – 1,75 (1,67 – 2012 р.), Тернопільської області – 1,81 (2,16 – 2012 р.), Волинської області – 1,98 (2,40 – 2012 р.).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2013 рік, з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,73 (3,90 – 2012 р.).

Регіони, в яких показники вищі від середнього:

м. Київ – 10,98; Київська область – 5,54; Луганська область – 4,68; Чернігівська область – 3,99.

**Всього до МОЗ у 2013 році звернулося:**

Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 144 (211 – 2012 р.);

Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 3612 (3581 – 2012 р.).

**Організація особистого прийому** у МОЗ України здійснюється відповідно до Закону України "Про звернення громадян", наказу МОЗ України від 25.03.2010 №259 "Про затвердження Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я" та інших актів законодавства.

Особистий прийом громадян у МОЗ України проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів Міністерства згідно графіків прийому громадян, які затверджені наказом МОЗ України від 27.03.2012 № 71-Адм зі змінами. Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян за 2013 рік звернулось 4550 осіб (2012 рік – 5057).

Аналіз причин звернень до Приймальні громадян:

– незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання – 1050 (2012 р. – 1201);

– відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання – 690 (2012 р. – 710);

– не звертались за місцем проживання – 312 (2012 р. – 450).

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 №898 "Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр" (т. 0-800-507-309) протягом 2013 року до МОЗ України надійшло 1922 звернення (1227 – 2012 р.).

Питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, усунення недоліків та недопущення надання відповідей із порушенням строків були розглянуті 05.04.2013 та 04.10.2013 року на засіданнях Колегії МОЗ України за підсумками роботи зі зверненнями громадян протягом 2012 року та за 9 місяців 2013 року (рішення Колегії МОЗ України № 13). Згідно рішення Колегії МОЗ України №13 міністру охорони здоров'я АР Крим, керівникам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій доручено посилити контроль та особисту відповідальність за розгляд звернень громадян, у тому числі, які надходять на офіційні веб-сайти, електронні адреси, а також через соціальну мережу фейсбук та здійснювати постійний аналіз звернень громадян з питань, пов'язаних із реформуванням медичного обслуговування.

Протягом 2013 року МОЗ України вживало додаткових заходів щодо удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, а саме у період 29-30 серпня 2013 року було здійснено перевірку знань державних службовців центрального апарату МОЗ України стосовно розгляду звернень громадян відповідно до Закону України "Про звернення громадян". У 2013 році було модернізовано роботу телефонної "гарячої лінії" МОЗ України з метою оперативного реагування на звернення громадян та зменшення надходження письмових звернень, а особливо повторних на адресу Міністерства. У липні 2013 року за результатами громадського моніторингу якості роботи телефонних "гарячих" ліній органів виконавчої влади, "гаряча лінія" МОЗ України отримала схвальну оцінку. Досвід роботи телефонної "гарячої лінії" МОЗ України презентовано на нараді-семінарі 13 листопада 2013 року за участю посадових осіб Кабінету Міністрів України, Урядового контактного центру і центральних органів виконавчої влади.

Аналіз та узагальнення звернень громадян в Міністерстві проводиться за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ України від 14.03.08 № 132 та за формами визначеними у дорученні Кабінету Міністрів України від 02.10.2012 № 39541/1/1-12. Серед найбільш значущих причин, що породжують звернення громадян до органів виконавчої влади є не тільки існуючі проблеми з фінансування галузі охорони здоров'я, але й певні недоліки у роботі місцевих органів охорони здоров'я щодо задоволення обґрунтованих звернень громадян. Тому, згідно наказу МОЗ України від 14.03.2008 №132 МОЗ АР Крим, керівникам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій доручено вживати заходів щодо забезпечення систематичного, не рідше одного разу на місяць, проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих закладах охорони здоров'я.

У зв'язку із зростанням у 2013 році кількості звернень громадян з питань неправомірних дій осіб, що реалізують дієтичні добавки та рекламують їх в ефірі центральних ТРК України, МОЗ України протягом поточного року вживало заходів щодо усунення причин, які породжують зазначені звернення. З метою врегулювання зазначеного питання, МОЗ України провело нараду з представниками МВС України, Служби безпеки України, Державного комітету телебачення і радіомовлення України, Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення, Антимонопольного комітету України, Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів.

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 веб-сайті Міністерства охорони здоров'я України [www.moz.gov.ua](http://www.moz.gov.ua) функціонує окрема рубрика "Громадянам", де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом Міністерства, інформація про телефонну "гарячу лінію" МОЗ України. У рубриці "Відповіді фахівців",

розміщено роз'яснення з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях. На веб-сайті МОЗ України можна ознайомитись з результатами аналізу та узагальнення звернень громадян, які надходять на адресу Міністерства.

Пропозиції щодо удосконалення у 2014 році роботи зі зверненнями громадян у центральному апараті МОЗ України:

- забезпечення постійного контролю з боку керівників структурних підрозділів за своєчасним розглядом звернень громадян, вирішенням проблемних питань, що порушуються у зверненнях громадян, у тому числі на телефонні "гарячі лінії";
- затвердження нової редакції Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві охорони здоров'я України;
- забезпечення організації навчання з ведення діловодства за зверненнями громадян працівників центрального апарату МОЗ України.

|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>Директор Департаменту інформаційно-організаційного та документального забезпечення</b> | <b>Ю. Демедюк</b> |
|---|-------------------|

Таблиця 1

### Дані про кількість звернень громадян за 2012, 2013 рр

|  | 2012 р.            |                     | 2013 р.            |                     |
|--|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
|  | Кількість звернень | % від усіх звернень | Кількість звернень | % від усіх звернень |
| 1. Отримано безпосередньо від громадян         | 7682               | 42.9                | 6305               | 37.2                |
| 2. Отримано на особистому прийомі              | 5057               | 28.2                | 4550               | 26.9                |
| 2. Отримано з інших установ і організацій      | 2254               | 12.6                | 3759               | 22.2                |
| 3. Отримано з Кабінету Міністрів України       | 1213               | 6.8                 | 1245               | 7.4                 |
| 4. Отримано з Адміністрації Президента України | 1467               | 8.2                 | 927                | 5.5                 |
| 4. Отримано з Верховної Ради України           | 209                | 1.2                 | 144                | 0.9                 |
| <b>Всього:</b>                                 | <b>17882</b>       | <b>-</b>            | <b>16930</b>       | <b>-</b>            |
| Повторні звернення                             | 1423               | 7.9                 | 1532               | 9.0                 |
| Колективні звернення                           | 756                | 4.2                 | 684                | 4.0                 |

Таблиця 2

### Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України за 2012, 2013 рр.

| №№ п/п | Назва структурного підрозділу | 2012 р.       |                     | 2013 р.       |                     |
|--------|-------------------------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|
|        |                               | К-ть звернень | % від усіх звернень | К-ть звернень | % від усіх звернень |

|    |  |              |          |              |          |
|----|--|--------------|----------|--------------|----------|
| 1  | Департамент реформ та розвитку медичної допомоги   | 9407         | 52.6     | 9286         | 54.8     |
| 2  | Департамент роботи з персоналом, освіти та науки   | 3244         | 18.1     | 2995         | 17.7     |
| 3  | Департамент з питань якості медичної та фармацевтичної допомоги (Управління контролю якості медичних послуг) | 543          | 3.0      | 1017         | 6.0      |
| 4  | Управління лікарських засобів та медичної продукції  | 746          | 4.2      | 718          | 4.2      |
| 5  | Департамент економіки та ресурсного забезпечення   | 569          | 3.2      | 586          | 3.5      |
| 6  | Державна санітарно-епідеміологічна служба України  | 534          | 3.0      | 325          | 1.9      |
| 7  | Управління громадського здоров'я   | 139          | 0.8      | 250          | 1.5      |
| 8  | Сектор з питань запобігання та виявлення корупції  | 78           | 0.4      | 146          | 0.8      |
| 9  | Юридичне управління  | 89           | 0.5      | 116          | 0.7      |
| 10 | Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам                | 209          | 1.2      | 99           | 0.6      |
| 11 | Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель                                    | 58           | 0.3      | 61           | 0.3      |
| 12 | Департамент інформаційно-організаційного та документального забезпечення                                     | 64           | 0.3      | 60           | 0.4      |
| 13 | ДП "Комітет з питань народної і нетрадиційної медицини"  | 50           | 0.3      | 37           | 0.2      |
| 14 | Державна служба України з лікарських засобів   | 364          | 2.0      | 28           | 0.2      |
| 15 | Відділ внутрішнього аудиту   | 11           | 0.1      | 15           | 0.1      |
| 16 | Управління бухгалтерського обліку  | 11           | 0.1      | 11           | 0.1      |
| 17 | Відділ зовнішніх зв'язків та європейської інтеграції   | 2            | 0.1      | 3            | 0.1      |
| 18 | Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ   | 1764         | 9.9      | 1177         | 7.0      |
|    | <b>Всього:</b>   | <b>17882</b> | <b>-</b> | <b>16930</b> | <b>-</b> |

Таблиця 3

**Дані про основний зміст звернень громадян  
за 2012, 2013 рр.**

| №№<br>п/п | Окремі звернення | 2012 р.          |                        | 2013 р.          |                        |
|-----------|------------------|------------------|------------------------|------------------|------------------------|
|           |                  | К-ть<br>звернень | % від усіх<br>звернень | К-ть<br>звернень | % від усіх<br>звернень |
|           |                  |                  |                        |                  |                        |

|    |   |              |          |              |          |
|----|---|--------------|----------|--------------|----------|
| 1  | Про надання медичної допомоги                             | 3551         | 19.9     | 3959         | 23.4     |
| 2  | З кадрових питань   | 1998         | 11.2     | 2472         | 14.6     |
| 3  | З питань направлення на МСЕК, ЛКК                         | 2356         | 13.1     | 2186         | 12.9     |
| 4  | Про неправомірні дії медпрацівників                       | 1184         | 6.6      | 1306         | 7.7      |
| 5  | Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення | 1127         | 6.3      | 1101         | 6.6      |
| 6  | Питання акредитації, ліцензування                         | 249          | 1.4      | 667          | 3.9      |
| 7  | З питань санаторно-курортного лікування                   | 462          | 2.6      | 399          | 2.4      |
| 8  | Про санепідзабезпечення населення                         | 300          | 1.7      | 358          | 2.1      |
| 9  | Про реорганізацію закладів охорони здоров'я               | 263          | 1.5      | 358          | 2.1      |
| 10 | У зв'язку зі смертю хворих                                | 293          | 1.6      | 316          | 1.9      |
| 11 | Про подяку медичним працівникам                           | 150          | 0.8      | 246          | 1.4      |
| 12 | З питань заробітної плати                                 | 200          | 1.1      | 148          | 0.8      |
| 13 | Питання здобуття освіти                                   | 117          | 0.5      | 144          | 0.8      |
| 14 | Ліки по рекламі, факти шахрайства                         | 71           | 0.4      | 144          | 0.8      |
| 15 | Про пільги медпрацівниками                                | 122          | 0.6      | 127          | 0.7      |
| 16 | Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних          | 244          | 1.4      | 110          | 0.6      |
| 17 | Факти корупції  | 221          | 1.2      | 63           | 0.4      |
| 18 | Про роботу швидкої та невідкладної допомоги               | 39           | 0.2      | 54           | 0.3      |
| 19 | З інших питань  | 5255         | 29.3     | 2916         | 17.2     |
|    | <b>Всього:</b>  | <b>17882</b> | <b>-</b> | <b>16930</b> | <b>-</b> |

Таблиця 4

Хід розгляду звернень громадян за 2012, 2013 рр.

|  | 2012 р.       |                     | 2013 р.       |                     |
|--|---------------|---------------------|---------------|---------------------|
|  | К-ть звернень | % від усіх звернень | К-ть звернень | % від усіх звернень |
| 1. Вирішено в МОЗ                                  | 10242         | 57.3                | 8491          | 14.7                |
| -дано роз'яснення                                  | 6033          | 33.7                | 4301          | 25.4                |
| -вирішено позитивно                                | 3851          | 21.5                | 3528          | 20.8                |
| -відмовлено  | 358           | 2.0                 | 662           | 3.9                 |
| 2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади | 5929          | 33.2                | 5945          | 35.1                |
| 3. Направлено за належністю в інші відомства       | 472           | 2.6                 | 587           | 3.5                 |
| 4. У стадії розгляду (вирішення)                   | 1239          | 6.9                 | 1854          | 11.0                |
| <b>Всього:</b>                                     | <b>17882</b>  | <b>-</b>            | <b>16930</b>  | <b>-</b>            |

Таблиця 5

**Звернення  
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення  
за 2012, 2013 рр.**

| №№ п/п | Найменування областей | 2012 рік    | 2013 рік    |
|--------|-----------------------|-------------|-------------|
| 1      | м. Київ               | 11.97       | 10.98       |
| 2      | Київська              | 4.83        | 5.54        |
| 3      | Луганська             | 3.76        | 4.68        |
| 4      | Чернігівська          | 4.87        | 3.99        |
| 5      | Дніпропетровська      | 2.83        | 3.64        |
| 6      | Харківська            | 3.30        | 3.56        |
| 7      | Житомирська           | 3.31        | 3.50        |
| 8      | Донецька              | 2.61        | 3.49        |
| 9      | Полтавська            | 3.41        | 3.45        |
| 10     | АР Крим               | 2.87        | 3.28        |
| 11     | Кіровоградська        | 3.55        | 3.24        |
| 12     | м. Севастополь        | 3.30        | 3.14        |
| 13     | Херсонська            | 2.86        | 3.13        |
| 14     | Миколаївська          | 2.80        | 3.11        |
| 15     | Вінницька             | 3.19        | 3.08        |
| 16     | Одеська               | 3.01        | 3.02        |
| 17     | Черкаська             | 2.90        | 2.90        |
| 18     | Хмельницька           | 3.52        | 2.85        |
| 19     | Сумська               | 2.77        | 2.75        |
| 20     | Львівська             | 2.52        | 2.69        |
| 21     | Івано-Франківська     | 2.31        | 2.57        |
| 22     | Рівненська            | 2.05        | 2.51        |
| 23     | Чернівецька           | 2.45        | 2.45        |
| 24     | Волинська             | 2.40        | 1.98        |
| 25     | Тернопільська         | 2.16        | 1.81        |
| 26     | Закарпатська          | 1.67        | 1.75        |
|        | <b>По МОЗ</b>         | <b>3.90</b> | <b>3.73</b> |

Таблиця 6

**АНАЛІЗ РОБОТИ ТЕЛЕФОННОЇ "ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ" МОЗ УКРАЇНИ  
з 13.03.2013 р. по 31.12.2013 р.**

| № | регіони | загальна кількість | основний зміст | загальна кількість |
|---|---------|--------------------|----------------|--------------------|
|---|---------|--------------------|----------------|--------------------|

|     |                       | звернень     |               |  | звернень     |               |
|-----|-----------------------|--------------|---------------|--|--------------|---------------|
|     |                       | кільк        | %             |  | кільк        | %             |
| 1   | АР Крим               | 557          | 2,62          | Лікарські засоби                           | 2777         | 13,05         |
| 2   | Вінницька обл         | 440          | 2,07          | Імунопрофілактика                          | 952          | 4,47          |
| 3   | Волинська обл         | 205          | 0,96          | МСЕК                                       | 1617         | 7,60          |
| 4   | Дніпропетровська обл  | 2040         | 9,59          | ЕМД  | 82           | 0,39          |
| 5   | Донецька обл          | 2162         | 10,2          | СЕС  | 155          | 0,73          |
| 6   | Житомирська обл       | 579          | 2,7           | Акушерство та гінекологія                  | 628          | 2,95          |
| 7   | Закарпатська обл      | 205          | 1,0           | Ліцензування, акредитація та мед. практика | 337          | 1,58          |
| 8   | Запорізька обл        | 1095         | 5,1           | Дитяча медицина                            | 778          | 3,66          |
| 9   | Івано-Франківська обл | 331          | 1,6           | ВІЛ/СНІД                                   | 245          | 1,15          |
| 10  | Київська обл          | 726          | 3,4           | Гепатит                                    | 348          | 1,64          |
| 11  | Кіровоградська обл    | 310          | 1,5           | Онкологія                                  | 134          | 0,63          |
| 12  | Луганська обл         | 876          | 4,1           | Туберкульоз                                | 300          | 1,41          |
| 13  | Львівська обл         | 615          | 2,9           | Цукровий діабет                            | 735          | 3,45          |
| 14  | Миколаївська обл      | 558          | 2,6           | Наркологія                                 | 135          | 0,63          |
| 15  | Одеська обл           | 788          | 3,7           | Психіатрія                                 | 94           | 0,44          |
| 16  | Полтавська обл        | 376          | 1,8           | Наслідки аварії на ЧАЕС                    | 75           | 0,35          |
| 17  | Рівненська обл        | 234          | 1,1           | Ветерани                                   | 63           | 0,30          |
| 18  | Сумська обл           | 323          | 1,5           | Пільги                                     | 177          | 0,83          |
| 19  | Тернопільська обл     | 217          | 1,0           | Путівки та санаторії                       | 1176         | 5,53          |
| 20  | Харківська обл        | 1506         | 7,1           | Прохання про допомогу                      | 3321         | 15,60         |
| 21  | Херсонська обл        | 351          | 1,6           | Медичні довідки                            | 607          | 2,85          |
| 22  | Хмельницька обл       | 289          | 1,4           | Персонал, освіта та наука                  | 214          | 1,01          |
| 23  | Черкаська обл         | 405          | 1,9           | Корупція                                   | 746          | 3,51          |
| 24  | Чернівецька обл       | 137          | 0,6           | Скарги                                     | 853          | 4,01          |
| 25  | Чернігівська обл      | 351          | 1,6           | Сигнали про шахрайство                     | 1664         | 7,82          |
| 26  | м. Київ               | 5369         | 25,2          | Подяки                                     | 58           | 0,27          |
| 27  | м. Севастополь        | 222          | 1,0           | Надання довідкової інформації              | 2739         | 12,87         |
| 28. | інші країни           | 16           | 0,1           | Інші питання                               | 273          | 1,99          |
|     |                       | <b>21283</b> | <b>100,00</b> |  | <b>21283</b> | <b>100,00</b> |
|     |                       |              | <b>100</b>    |  |              | <b>100</b>    |