Kancelaria Prezesa
Rady Ministrów

Informacja
na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez Departament Spraw Obywatelskich Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2022 roku.

Warszawa, styczeń 2023 r.

Spis treści

Wstęp 4

Zarys sytuacji społeczno-gospodarczej w kraju w 2022 roku 4

Część I. Ogólne informacje na temat skarg, wniosków, petycji oraz listów 5

1. Ilość i rodzaj pism wpływających do Departamentu Spraw Obywatelskich 5

2. Sposoby i terminowość załatwiania spraw przez Departament Spraw Obywatelskich 6

3. Korespondencja wpływająca na kontakt@kprm.gov.pl oraz korespondencja w tej samej sprawie (tzw. akcje) 7

Część II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych 9

Wprowadzenie 9

1. Sądownictwo i organy ścigania 11

2. Korespondencja dotycząca bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów oraz kierownictwa KPRM oraz sprawy pozostałe 11

3. Ministerstwa 12

4. Ubezpieczenia społeczne 13

5. Ogólne sprawy polityczno-społeczne 13

6. Akcje tematyczne w danym roku 14

7. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej 14

8. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje 15

9. Podatki, cła, kredyty i ubezpieczenia 15

10. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne 16

11. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie 17

12. Handel, usługi, łączność i komunikacja 18

12. Służba zdrowia 18

13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe 19
14. Sprawy mieszkaniowe 20
15. Polityka rodzinna i pomoc społeczna 20
16. Urzędy Wojewódzkie 21
17. Sprawy pracy i zatrudnienia 21
18. Ochrona przyrody i środowiska 22
19. Nauka, oświata, kultura, sport i turystyka 23
20. Pozostałe problematyki 23

Wnioski 25

Część III. Podstawowe dane statystyczne 28

1. Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM 28
2. Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM 57
3. Rodzaje wystąpień obywateli 57
4. Terminowość załatwiania spraw przez DSO KPRM 58

Spis tabel i wykresów 59

Wstęp

Niniejsza informacja została przygotowana przez Wydział do spraw Analiz Nadzoru i Petycji Departamentu Spraw Obywatelskich Kancelarii Prezesa Rady Ministrów.

Dane statystyczne zawarte w niniejszej informacji pochodzą z kart analitycznych prowadzonych przez pracowników Departamentu Spraw Obywatelskich.

Niniejsza informacja przedstawia dane za rok 2022.

Zarys sytuacji społeczno-gospodarczej w kraju w 2022 roku

W 2022 roku, zarówno władze jak i obywatele, mierzyli się z wieloma problemami społeczno-gospodarczymi. Najczęściej problemy dotyczyły:

- wojny w Ukrainie;
- wysokiej inflacji;
- problemów z dostępnością i ceną węgla, pelletu oraz innych paliw wykorzystywanych w celach grzewczych;
- zatrucia Odry.

Mimo, że wymienione problemy były często poruszane przez obywateli w ich wystąpieniach, to stanowiły jedynie część problematyki z jaką w 2022 roku zwracali się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów[1] obywatele.

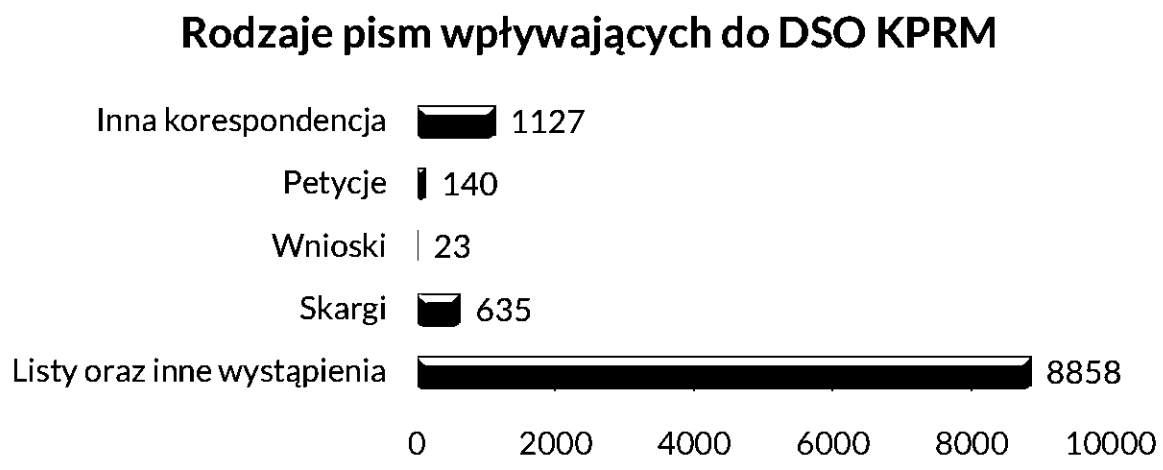
[1] dalej także jako: „KPRM".

Część I. Ogólne informacje na temat skarg, wniosków, petycji oraz listów

1. Ilość i rodzaj pism wpływających do Departamentu Spraw Obywatelskich

W 2022 roku do Departamentu Spraw Obywatelskich[2] Kancelarii Prezesa Rady Ministrów wpłynęło:

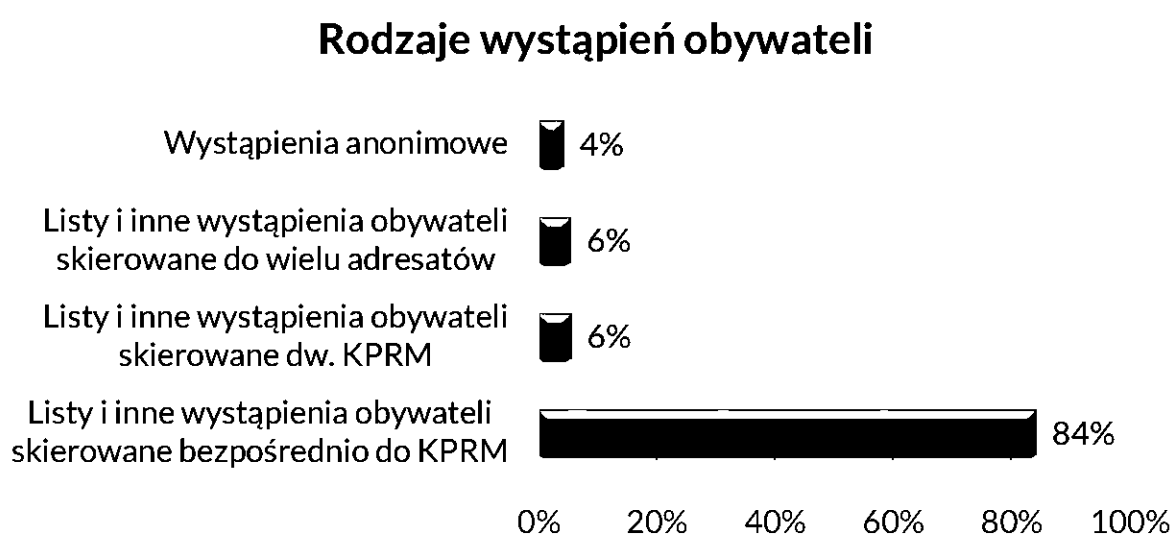
1) **10783** pisma, w tym:
   a) **8858** listów oraz innych wystąpień,
   b) **635** skarg,
   c) **23** wnioski,
   d) **140** petycji,
   e) **1127** pism będących inną korespondencją (np. pisma lub informacje z innych urzędów);
2) ponad **80 500** wiadomości email skierowanych na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl.



Wykres 1 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM".

[2] Dalej jako: „DSO".

W ramach wymienionych wyżej 8858 listów oraz innych wystąpień obywateli, które wpłynęły do DSO, najliczniejszą grupę stanowiły wystąpienia skierowane bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów (7463 pisma). Następnymi najliczniejszymi rodzajami wystąpień były: wystąpienia obywateli skierowane wyłącznie do wiadomości KPRM (497 pism) oraz wystąpienia obywateli skierowane jednocześnie do wielu adresatów (491 pism). W 2022 roku do DSO wpłynęło również 385 anonimowych wystąpień.



Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli".

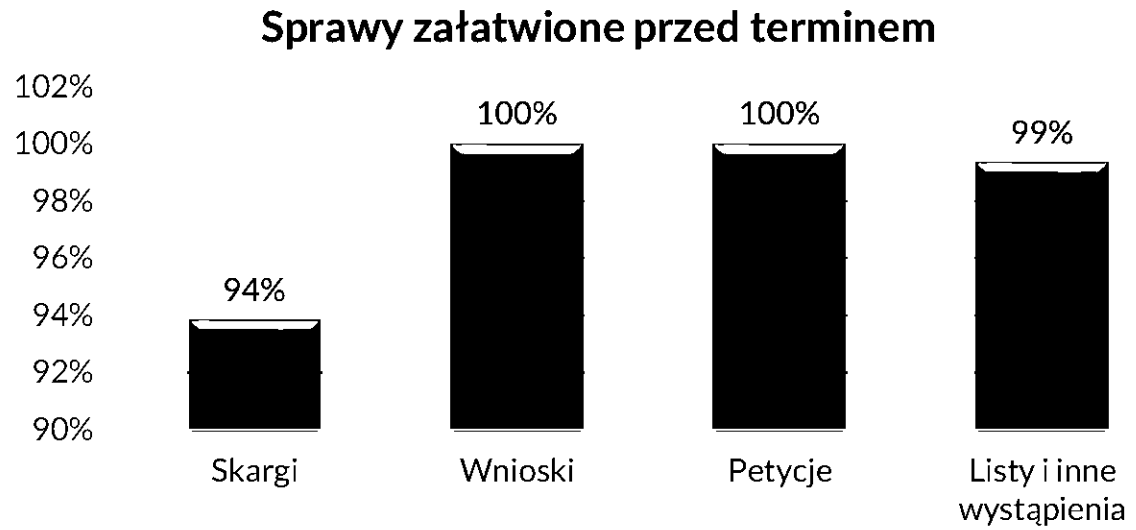
2. Sposoby i terminowość załatwiania spraw przez Departament Spraw Obywatelskich

W 2022 roku najczęstszym sposobem załatwienia sprawy rozpatrywanej przez DSO było:

- w przypadku skarg - przekazanie skargi do właściwego organu, wskazanie właściwego organu oraz rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi;
- w przypadku wniosków - przekazanie do właściwego organu;
- w przypadku petycji - przekazanie do podmiotu właściwego;
- w przypadku listów oraz innych wystąpień - udzielenie odpowiedzi oraz przekazanie do właściwego organu.

Większość spraw, które wpłynęły do DSO w 2022 r., Departament załatwił przed terminem tj.:

- 596 na 635 skarg;
- 23 na 23 wnioski;
- 140 na 140 petycji;
- 8800 na 8858 listów oraz innych wystąpień.



Wykres 3 „Sprawy załatwione przed terminem".

3. Korespondencja wpływająca na kontakt@kprm.gov.pl oraz korespondencja w tej samej sprawie (tzw. akcje)

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do właściwych organów, albo są rejestrowane i procedowane tak jak pozostała korespondencja wpływająca do DSO.

Część korespondencji kierowanej do KPRM oraz na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl stanowią pisma o tożsamej treści, wysyłane najczęściej przez organizacje pozarządowe lub związki zawodowe. Ponadto wiele osób kieruje do KPRM pisma w tej samej sprawie niezależnie od siebie.

W 2022 roku do KPRM wpłynęły pisma:

1) o tożsamej treści, m.in.:

a) „Nie dla odebrania organizacjom prawa do ratowania zwierząt" (2360 wiadomości email);

b) „Nie oddamy aut" (2328 wiadomości email);

c) „Nie dla lockdownu! Nie dla szczepionek z aborcji!" (304 wiadomości email);

d) zawierające zgłoszenie kandydatur do Rady Medycznej (249 wiadomości email);

e) dotyczące wypłaty jednorazowego dodatku inflacyjnego dla nauczycieli (157 wiadomości email);

f) zawierające: „deklaracje wolności, deklaracje samostanowienia i odpowiedzialności" oraz „deklaracje życia" i inne (113 pism);

g) protest przeciwko poselskiemu projektowi ustawy o szczególnych rozwiązaniach zapewniających możliwość prowadzenia działalności gospodarczej w czasie epidemii COVID-19 (99 wiadomości email);

h) protest w sprawie transliteracji w systemie PESEL (58 wiadomości email);

i) protest pielęgniarek „żądamy uznania posiadanych kwalifikacji i doświadczenia" (57 wiadomości email);

j) dotyczące wymiaru wynagrodzenia dla tłumaczy przysięgłych w sądach (57 wiadomości email);

k) dotyczące Rodzinnego Kapitału Opiekuńczego (51 wiadomości email);

l) „Raport o edukacji głuchych i niedosłyszących dzieci i młodzieży" (49 wiadomości email);

m) żądania natychmiastowego przywrócenia do pracy zwolnionych pracownic, dotyczące IPN (29 wiadomości email);

n) zawierające postulat podjęcia natychmiastowych działań w celu powstrzymania egzekucji w Iranie (6 wiadomości email);

2) w tej samej sprawie, dotyczące m.in.:

   a) sprzeciwu wobec projektu ustawy z dnia 31 sierpnia 2022 r. o ochronie ludności oraz o stanie klęski żywiołowej[3];

   b) problemu z zakupem węgla, w tym głównie poprzez stronę internetową Polskiej Grupy Górniczej;

   c) dodatku węglowego;

   d) dopłat do ogrzewania energią elektryczną oraz zamrożenia cen prądu w 2023 r.

Większość korespondencji wpływających do DSO w ramach tzw. akcji Departament przekazał do właściwych organów, zgodnie z ustawą o działach administracji rządowej[4].

Część II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych

Wprowadzenie

Departament Spraw Obywatelskich prowadzi klasyfikację wpływających do niego pism według ich problematyki. Pracownicy DSO przyporządkowują dane pismo do konkretnej problematyki, na podstawie tematu poruszanego w treści tego pisma. W przypadku pism wielowątkowych, które dotyczą więcej niż jednej problematyki, pracownicy przyporządkowują je do problematyki dominującej w piśmie.

Podział wpływających do DSO pism według ich problematyki pozwala na zidentyfikowanie tych zagadnień, które w danych okresie budzą największe społeczne zainteresowanie lub stanowią najbardziej problematyczny obszar.

W 2022 roku w DSO wyróżniono 27 głównych problematyk, które podzielone były na dodatkowe, bardziej szczegółowe podgrupy.

---

[3] nr UD432.

[4] Ustawa z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej, Dz. U. z 2021 r. poz. 1893.

Główne problematyki w 2022 roku przedstawiały się więc następująco:

1. Ministerstwa;
2. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje;
3. Urzędy Wojewódzkie;
4. Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych;
5. Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne;
6. Sądownictwo i organy ścigania;
7. Sprawy pracy i zatrudnienia;
8. Ubezpieczenia społeczne;
9. Niepełnosprawni;
10. Służba zdrowia;
11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna;
12. Sprawy mieszkaniowe;
13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe;
14. Unia Europejska;
15. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie;
16. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią;
17. Reprywatyzacja;
18. Ochrona przyrody i środowiska;
19. Klęski żywiołowe;
20. Handel, usługi, łączność, komunikacja;
21. Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka;
22. Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe;
23. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne;
24. Ogólne sprawy polityczno-społeczne;
25. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów;
26. Sprawy pozostałe;
27. Akcje tematyczne w danym roku.

Najczęściej powtarzające się w 2022 roku problematyki, zostały szczegółowo opisane w poniższych podrozdziałach.

1. Sądownictwo i organy ścigania

W 2022 roku DSO rozpatrzyło łącznie 1233 pisma, w tym 57 skarg i 1 petycję, obywateli poruszających kwestie sądownictwa i organów ścigania.

Najwięcej, bo aż 390 pism, w tym 21 skarg, dotyczyły orzecznictwa sądowego w sprawach cywilnych, karnych, pracy i ubezpieczeń społecznych. Pisma te zawierały przede wszystkim prośby do Prezesa Rady Ministrów o podjęcie interwencji w ramach toczących się postępowań sądowych oraz o zmianę lub uchylenie prawomocnych wyroków sądowych.

Kolejną liczną grupę pism (311 pism, w tym 7 skarg) stanowiły informacje o naruszeniu prawa, bądź o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. W swoich pismach obywatele poruszali również kwestie działalności prokuratury, w tym Prokuratora Generalnego, nadsyłając w przedmiotowym temacie 270 wystąpienia i 11 skarg. W pismach dotyczących prokuratury zarzucano jej głównie bezczynność, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczynania.

Pozostałe pisma dotyczyły głównie: działalności adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych (67 wystąpień i 5 skarg) oraz funkcjonowania zakładów karnych i aresztów śledczych, w tym Centralnego Zarządu Służby Więziennej, (54 pisma, w tym 6 skarg).

2. Korespondencja dotycząca bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów oraz kierownictwa KPRM oraz sprawy pozostałe

W 2022 roku DSO rozpatrzyło 596 pism, w tym 3 petycje, dotyczących bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów oraz kierownictwa KPRM, z których większość (223 wystąpienia i 3 petycje) stanowiły pisma z poradami i postulatami. Wspomniane porady i postulaty dotyczyły głównie problemu inflacji, w tym wzrostu cen artykułów spożywczych oraz surowców takich jak m.in. węgiel, pellet i gaz. W swoich wystąpieniach piszący zwracali również uwagę na pogłębiające się rozwarstwienie w dochodach obywateli. W związku ze wskazanymi problemami

społeczno-gospodarczymi, tematem licznych pism były również prośby o pomoc materialną i finansową (189 wystąpień).

Inne pisma w zakresie ww. problematyki stanowiły prośby o spotkanie lub rozmowę telefoniczną z Prezesem Rady Ministrów (71 wystąpień) a także życzenia, gratulacje oraz deklaracje poparcia, uznania i sympatii skierowane do Prezesa Rady Ministrów oraz całej Rady Ministrów (75 wystąpień).

W zakresie problematyki „Sprawy pozostałe", w 2022 roku, do DSO wpłynęło 2134 pisma, w tym 9 skarg, 7 wniosków i 43 petycje. Liczną grupą spraw, z którymi do KPRM zwracali się obywatele, były prośby o interpretację ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę lub prośby o pomoc prawną (307 wystąpień i 42 petycje).

Większość korespondencji obywateli w ww. zakresie, DSO przekazywał do rozpatrzenia właściwym w sprawie instytucjom i organom. W odpowiedzi na prośby o udzielenie pomocy prawnej, Departament udzielał zaś informacji na temat lokalizacji najbliższych, względem miejsca zamieszkania piszących, Punktów Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego.

3. Ministerstwa

W 2022 roku DSO rozpatrzyło łącznie 626 pism, w tym 235 skarg i 1 wniosek, dotyczących Ministerstw. W zakresie tematyki obejmującej Ministerstwa, ponad 26% pism dotyczyło bezpośrednio Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (98 wystąpień i 69 skarg). Pozostałymi, najczęściej poruszanymi w pismach piszących Ministerstwami były: Ministerstwo Sprawiedliwości (53 wystąpienia i 15 skarg), Ministerstwo Zdrowia (34 wystąpienia, 32 skargi i 1 wniosek), Ministerstwo Rozwoju i Technologii (23 wystąpienia i 24 skargi), Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (25 wystąpień i 16 skarg) Ministerstwo Klimatu i Środowiska (24 wystąpienia i 16 skarg).

Wystąpienia obywateli stanowiły głównie pytania i spostrzeżenia w sprawach z zakresu działu zarządzanego przez dane Ministerstwo. Skargi natomiast, najczęściej, dotyczyły przewlekłości postępowania prowadzonego przez Ministerstwo lub niezadowolenia z rozstrzygnięcia przez Ministerstwo sprawy piszącego.

Dla zapewnienia jak najlepszej obsługi piszących, większość spraw z zakresie opisywanej problematyki, DSO przekazywał bezpośrednio do rozpatrzenia przez właściwe Ministerstwo.

4. Ubezpieczenia społeczne

W 2022 roku do DSO wpłynęło 585 pism, w tym 16 skarg, 4 wnioski i 11 petycji, dotyczące problematyki ubezpieczeń społecznych. Tematyką największej liczby pism (207 wystąpień, 1 wniosek i 11 petycji) były obowiązujące przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych. Kolejno, najliczniejszymi grupami wystąpień były: prośby o przyznanie i ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów (87 wystąpień i 1 wniosek), pisma wyrażające niezadowolenie z działalności organów emerytalno-rentowych (63 wystąpienia i 9 skarg) oraz pisma dotyczące nieprawidłowego ustalenia wysokości świadczeń (61 wystąpień i 2 skargi).

Organami, których działalności najczęściej dotyczyły pisma Klientów, były ZUS[5] i KRUS[6]. Najczęstsze powody niezadowolenia z funkcjonowania wspomnianych organów dotyczyły m.in. niewydawania przez ww. organy decyzji w przewidzianym terminie, odmowy przyznania prawa do emerytury albo renty (42 wystąpienia, 1 skarga i 1 wniosek) oraz wstrzymywania wypłaty świadczeń.

Pozostałe pisma dotyczyły m.in.: dodatków pielęgnacyjnych, zasiłków chorobowych itp. (30 wystąpień i 2 skargi), emerytur wyjątkowych (16 wystąpień i 1 wniosek), świadczeń na rzecz ZUS z tytułu działalności gospodarczej (13 wystąpień) oraz orzecznictwa lekarskiego (11 wystąpień i 1 skarga).

5. Ogólne sprawy polityczno-społeczne

W zakresie problematyki „Ogólne sprawy polityczno-społeczne", w 2022 roku, do DSO wpłynęło 496 pism, w tym 3 skargi i 2 petycje.

Najliczniejsza grupa (295 wystąpień) zawierała uwagi w sprawie aktualnych wydarzeń w Kraju. Uwagi te dotyczyły przede wszystkim wojny w Ukrainie. Piszący, w swoich

[5] Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

[6] Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

wystąpieniach, prosili o udzielenie pomocy ukraińskim obywatelom, którzy uciekają przed agresją sił rosyjskich. W korespondencji pojawiały się apele o „powstrzymanie wojny" oraz wyrazy zaniepokojenia możliwością wybuchu wojny światowej lub konfliktu atomowego. Piszący domagali się także ścigania i surowego ukarania winnych zbrodni wojennych, zabijania cywilów, kobiet i dzieci. Piszący wyrażali również licznie podziękowania dla Premiera i Rządu za sprawne działanie w obliczu wojny za wschodnią granicą oraz zwracali uwagę na olbrzymią skalę spontanicznej i wszechstronnej pomocy całego społeczeństwa dla ukraińskich uchodźców, a szczególnie na przyjęcie ich do swoich domów.

Pozostała korespondencja, w zakresie opisywanej problematyki, dotyczyła: poziomu życia społeczeństwa (35 wystąpień), działalności Rządu i koalicji Rządowej (30 wystąpień), działalności stowarzyszeń i związków zawodowych (29 wystąpień), polityki zagranicznej Rządu (28 wystąpień) oraz oceny funkcjonowania prawa (17 wystąpień).

6. Akcje tematyczne w danym roku

W 2022 roku DSO wyróżniło 4 akcje tematyczne, tj. Polski Ład, wojnę w Ukrainie, podwyżki czynszów, ogrzewania, paliw oraz zanieczyszczenie Odry.
W ramach opisywanej problematyki do DSO wpłynęło 404 pisma (w tym 396 wystąpień, 4 skargi i 4 petycje).

Najwięcej pism obywateli dotyczyło wojny w Ukrainie (187wystąpień i 1 skarga). Drugim najczęściej poruszanym tematem był Polski Ład (101 wystąpień, 1 skarga i 3 petycje). Podwyżki cen czynszów, paliw i ogrzewania stanowiły przewodni temat 89 pism (w tym 86 wystąpień, 2 skarg i 1 petycji), natomiast zanieczyszczenie Odry zostało poruszone w 22 wystąpieniach.

7. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej

W ramach wskazanej problematyki, w 2022 roku, do DSO wpłynęło 342 pisma (w tym 62 skargi i 3 petycje). Najwięcej wystąpień dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (170 wystąpień, 29 skarg i 1 petycja), powiatowych (38 wystąpień i 5 skarg) i wojewódzkich (17 wystąpień, 9 skarg i 1 petycja) oraz

działalności organów samorządowych kolegiów odwoławczych[7] (25 wystąpień, 16 skarg i 1 petycja). Ww. pisma dotyczyły głównie niezadowolenia piszących ze sposobu prowadzenia ich spraw przez organy samorządu terytorialnego i SKO, a także niezadowolenia z rozstrzygnięć wydawanych przez właściwe organy w sprawach piszących.

8. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

W 2022 roku, do DSO wpłynęło 333 wystąpienia (w tym 79 skarg) dotyczących centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji.

Z otrzymanej korespondencji wynika, że piszący najczęściej mieli problemy z administracją skarbową, część spraw dotyczyła Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorów izb administracji skarbowej, naczelników urzędów skarbowych i celno-skarbowych (56 wystąpień i 3 skargi).

Piszący wyrażali swoje niezadowolenie z obciążeń finansowych nałożonych na nich przez organy administracji skarbowej oraz niezadowolenie z podjętych przez te organy decyzji.

Innymi organami i instytucjami, często pojawiającymi się w korespondencji piszących byli: Rzecznik Praw Pacjenta (21 wystąpień i 14 skarg) oraz Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego (27 wystąpień i 5 skarg).

Korespondencja dotycząca Rzecznika praw Pacjenta skupiała się przede wszystkim na przewlekłym rozpatrywaniu spraw piszących przez Rzecznika, co według informacji otrzymanych przez DSO od Rzecznika, spowodowane było dużą ilością wpływających do niego spraw.

9. Podatki, cła, kredyty i ubezpieczenia

W 2022 roku, w zakresie problematyki „Podatki, cła, kredyty i ubezpieczenia", do DSO wpłynęło 328 pism (w tym 13 skarg, 1 wniosek i 9 petycji). Najczęściej powtarzającymi

[7] Dalej jako: „SKO".

się tematami w pismach obywateli były sprawy dotyczące podatków (89 wystąpień, 6 skarg, 1 wniosek i 9 petycji), działalności instytucji finansowych (83 wystąpienia i 5 skarg) oraz kredytów (74 wystąpienia).

Pisma dotyczące ww. tematów odnosiły się głównie do problemów w spłacie zaciągniętych kredytów i pożyczek, (które spowodowane były gwałtownymi wzrostami wysokości rat), a także sporów pomiędzy bankami a piszącymi.

Z otrzymanej przez DSO korespondencji wynikało także, że obywatele z zadowoleniem przyjęli rozwiązania wprowadzone w dwóch Tarczach Antyinflacyjnych, szczególnie obniżenie podatku VAT na paliwa, energię elektryczną oraz wprowadzenie zerowej stawki VAT dla podstawowych produktów żywnościowych.

W związku z wprowadzonymi zmianami podatkowymi, do DSO wpływały także zapytania o zasady stosowania ulgi dla klasy średniej według Polskiego Ładu. W odniesieniu do ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych[8], pojawiły się również apele o zmianę tejże ustawy w zakresie opodatkowania renty rodzinnej małoletnich sierot (stawką 32%) oraz o zmianę przepisów w przedmiocie kwoty wolnej od podatku.

W zakresie korespondencji dotyczącej instytucji finansowych, znaczna część pism odnosiła się bezpośrednio do utraty przez piszących oszczędności wskutek przymusowej restrukturyzacji Getin Noble Bank S.A. O wskazywanych przez piszących problemach i nieprawidłowościach związanych z ww. bankiem, DSO każdorazowo powiadamiało Komisję Nadzoru Finansowego.

10. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie problematyki „Sprawy gospodarcze i ekonomiczne", w 2022 roku do DSO wpłynęło 323 pisma (w tym 3 skargi, 1 wniosek i 10 petycji). W zakresie opisywanej problematyki najczęściej pojawiały się pisma dotyczące energetyki (66 wystąpień, 2 skargi, 1 wniosek i 1 petycja), przemysłu wydobywczego (68 wystąpień), polityki

[8] ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych, Dz. U. z 2022 r. poz. 2647.

antykryzysowej Rządu (62 wystąpienia i 4 petycje) oraz funkcjonowania spółek z udziałem Skarbu Państwa (36 wystąpień i 1 skarga).

Pisma w zakresie polityki antykryzysowej Rządu dotyczyły głównie wypłaty środków, realizowanych przez Polski Fundusz Rozwoju oraz Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości w ramach Tarczy Antykryzysowej. Przedsiębiorcy apelowali także o kolejne przedłużenie wsparcia z Tarczy Antykryzysowej, w szczególności dofinansowania do wynagrodzeń, pożyczek dla mikroprzedsiębiorców oraz zwolnienia ze składek na ubezpieczenia społeczne. Poszczególne izby branżowe apelowały o całkowite umorzenie otrzymanej subwencji z Tarczy Finansowej 2.0 dla firm z danej branży.

11. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W ramach tej problematyki, w 2022 roku, do DSO wpłynęło 299 pism, w tym 17 skarg, 5 wniosków i 4 petycje. Najwięcej wystąpień dotyczyło spraw repatriacji, kart stałego pobytu, emigrantów i uchodźców (72 wystąpienia, 4 skargi, 1 wniosek i 1 petycja). W swoich pismach obywatele często poruszali również temat działalności Policji (56 wystąpień, 5 skarg i 1 petycja). Sprawy kombatanckie stanowiły natomiast trzecią, najczęściej pojawiającą się, w pismach obywateli tematykę (32 wystąpienia i 3 skargi).

Pozostała korespondencja dotyczyła przede wszystkim: spraw resortu obrony narodowej (28 wystąpień i 1 petycja), spraw bezpieczeństwa publicznego (24 wystąpienia i 1 petycja) oraz działalności innych służb, np. straży granicznej, straży pożarnej itp. (21 wystąpień, 2 skargi i 1 petycja).

W zakresie opisywanej problematyki piszący często zwracali uwagę na zagadnienie obowiązku obrony ojczyzny[9]. Piszący wyrażali również niezadowolenie z działania policji tj. niepodejmowania właściwych, zdaniem piszących, interwencji w ich sprawach lub nadużywania kompetencji przez funkcjonariuszy.

[9] Wnikający z ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie ojczyzny, Dz.U. z 2022 r. poz. 655.

12. Handel, usługi, łączność i komunikacja

W 2022 roku DSO rozpatrzyło łącznie 259 pism, w tym 12 skarg i 6 petycji, dotyczących handlu, usług, łączności i komunikacji. Najwięcej wystąpień obywateli dotyczyło dróg i ruchu drogowego (53 wystąpienia, 2 skargi i 2 petycje), działalności zakładów energetycznych i gazowni (42 wystąpienia i 2 skargi) oraz Internetu, tj. światłowodu, przyłączy itp. (25 wystąpień).

Korespondencja w zakresie opisywanej problematyki dotyczyła m.in. podwyżek cen prądu i gazu. Mieszkańcy wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych, które mają własne kotłownie, skarżyli się na podwyżki cen gazu nawet o kilkaset procent.

Do DSO wpływały również pisma od osób, które otrzymały dofinansowanie do zakupu dekodera do odbioru telewizji, lecz równocześnie otrzymały wezwania do zapłaty abonamentu RTV. Zgłaszały one chęć zwrotu przyznanego świadczenia oraz wycofywały zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych.

W swoich pismach obywatele prosili również o przywrócenie niedziel handlowych.

12. Służba zdrowia

W 2022 roku DSO rozpatrzyło łącznie 246 pism, w tym 16 skarg, 1 wniosek i 7 petycji, dotyczących służby zdrowia. Tematem najczęściej poruszanym przez obywateli była epidemia koronawirusa (74 wystąpienia, 2 skargi i 2 petycje). Inne sprawy w zakresie niniejszej problematyki to: szczepienia (38 wystąpień, 2 skargi i 1 petycja), problemy ogólne ochrony zdrowia, w tym organizacja ochrony zdrowia (19 wystąpień i 3 petycje) oraz skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie (16 wystąpień i 4 skargi).

W nadsyłanych do DSO pismach obywatele wyrażali zaniepokojenie postępującą liczbą nowych zachorowań na koronawirusa oraz pytali o zasady realizowania sczepień przeciwko COVID-19 trzecią i czwartą dawką. W swoich pismach obywatele apelowali również o zniesienie restrykcji covidowych.

Tematem często poruszanym przez obywateli były także problemy z dostępnością lekarzy specjalistów. Piszący skarżyli się na długi okres oczekiwania do lekarzy specjalistów oraz przekładanie wcześniej zaplanowanych wizyt lekarskich i zabiegów, jak również trudności z telefonicznym kontaktem z przychodniami. Wpływały skargi

na długi czas oczekiwania na przyjęcie na szpitalne oddziały ratunkowe. Zgłaszano także problem przekładania operacji w szpitalach czy przyjęć do szpitali z powodu pandemii.

Część otrzymanej przez DSO korespondencji dotyczyła również wysokich cen leków i braku ich refundacji. Zgłaszano problem ograniczonego dostępu do bezpłatnej pomocy psychologicznej i psychoterapii w dobie narastających stanów depresyjnych, uzależnień, problemów ze snem, stanów lękowych z powodu pandemii i wojny w Ukrainie. Do DSO wpłynęło również wiele pism dotyczących wykluczenia części dzieci z refundacji leczenia lekiem Zongelsman oraz zmiany finansowania Narodowego Programu Leczenia Chorych na Hemofilię i Pokrewne Skazy Krwotoczne.

13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W zakresie problematyki „Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe", w 2022 roku, do DSO wpłynęło łącznie 226 pism, w tym 16 skarg i 7 petycji. Głównym tematem wystąpień była budowa i remonty dróg i autostrad (64 wystąpienia, 2 skargi i 5 petycji). W swoich listach obywatele często poruszali również kwestie: planowania przestrzennego, lokalizacji inwestycji, infrastruktury miejskiej i wiejskiej (41 wystąpień i 1 skarga), spraw z zakresu geodezji i kartografii oraz geologii (30 wystąpień i 6 skarg) oraz ogólnych problemów dotyczących mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego i gruntów miejskich (28 wystąpień, 5 skarg i 2 petycje).

Wiele pism obywateli dotyczyło odrzuconych przez Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad wariantów przebiegu dróg i linii kolejowych, w ramach budowy Centralnego Portu Komunikacyjnego, które zdaniem piszących były bardziej optymalne dla mieszkańców miejscowości, przez które przebiegały wybrane warianty.

Wiele pism poruszało również temat wywłaszczenia gruntów pod budowę lub przebudowę dróg, zwłaszcza powiatowych. Obywatele skarżyli się na bezprawne, ich zdaniem, odbieranie im części nieruchomości lub ograniczenie możliwości korzystania z niej oraz przyznawanie nieadekwatnych odszkodowań.

Część nadsyłanej korespondencji dotyczyła również nieprawidłowego, zdaniem piszących, wykonywania swoich obowiązków przez organy nadzoru budowlanego oraz niezadowolenia z wydawanych przez te organy decyzji.

14. Sprawy mieszkaniowe

W 2022 roku do DSO wpłynęło 217 pism, w tym 3 skargi i 6 petycji, dotyczących spraw mieszkaniowych. Najczęściej, korespondencja obywateli dotyczyła lokali z zasobu lokali komunalnych, w tym sprzedaży, najmu i zamiany, przydziału mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych (57 wystąpień i 1 skarga). Wiele pism dotyczyło także: czynszów i opłat eksploatacyjnych w lokalach spółdzielczych (21 wystąpień i 1 petycja), działalności administracji domów spółdzielczych oraz organów spółdzielczych (21 wystąpień i 1 skarga).

W swoich pismach obywatele prosili o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielenia przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych.

Do DSO wpływały również pisma właścicieli mieszkań na wynajem, którzy krytykowali wprowadzony zakaz eksmisji z powodu koronawirusa.

Obywatele zwracali się także z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz. Zgłaszano nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych, zwłaszcza w odniesieniu do gwałtownego wzrostu czynszów i opłat mieszkaniowych.

15. Polityka rodzinna i pomoc społeczna

W zakresie problematyki „Polityka rodzinna i pomoc społeczna", w 2022 roku, do DSO wpłynęło 205 pism, w tym 190 wystąpień, 8 skarg, 2 wnioski i 5 petycji. Najczęściej pojawiającymi się w pismach tematami były: działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych (39 wystąpień, 6 skarg,1 wniosek i 3 petycje) oraz prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej (42 wystąpienia).

Gro obywateli nie potrafiło uzyskać odpowiedniej pomocy od właściwych organów pomocy społecznej. Często, dopiero interwencja DSO skutkowała objęciem piszących pomocą.

Piszący skarżyli się również, że kwoty świadczeń z pomocy społecznej są niewystarczające w stosunku do wzrastających kosztów życia. Piszący skarżyli się, że ośrodki pomocy społecznej uzasadniały decyzje odmowne niewystarczającą ilością środków finansowych pozostających w ich dyspozycji lub minimalnym przekroczeniem przez osobę ubiegającą się o pomoc ustawowego progu dochodowego.

Innymi kwestiami poruszanymi w nadsyłanej korespondencji były: problemy ogólne dotyczące opieki społecznej (32 wystąpienia i 2 skargi) oraz świadczenia rodzinne, w tym np. dodatki do zasiłków rodzinnych, świadczenia pielęgnacyjne, 500+, zasiłek opiekuńczy, bon turystyczny itp. (26 wystąpień).

16. Urzędy Wojewódzkie

W 2022 roku DSO rozpatrzyło łącznie 144 pisma, w tym 66 skarg, dotyczących Urzędów Wojewódzkich. Urzędem, którego działalność była przedmiotem największej ilości wpływającej do DSO korespondencji był Mazowiecki Urząd Wojewódzki (13 wystąpień i 17 skarg). Obywatele skarżyli się również na działania: Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego (14 wystąpień i 10 skarg), Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego (12 wystąpień i 4 skargi) oraz Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego (9 wystąpień i 5 skarg).

W swoich pismach, obywatele najczęściej wyrażali swoje niezadowolenie z decyzji podjętych w ich sprawach przez władze województwa, w tym wojewodów. Niejednokrotnie, przedmiotem pism było przewlekłe prowadzenie postępowań przez organy województwa.

17. Sprawy pracy i zatrudnienia

W 2022 roku do DSO wpłynęło łącznie 141 pism, w tym 2 skargi i 2 petycje, dotyczących spraw pracy i zatrudnienia. W zakresie tej tematyki najczęściej pojawiały się pisma dotyczące łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu (38 wystąpień)

oraz finansowych i pozafinansowych roszczeń wynikających ze stosunku pracy (21 wystąpień i 1 petycja).

W swoich pismach obywatele skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w stosunku do rosnących cen, brak podwyżek i niewłaściwe warunki pracy. Pracownicy szeroko rozumianej sfery budżetowej skarżyli się na niskie wynagrodzenia, nepotyzm, „układy", „znajomości" oraz brak jednakowej płacy na takich samych stanowiskach.

Zwracano się także z prośbami o uregulowanie zasad pracy zdalnej.

Do DSO spływały również deklaracje chęci podjęcia zatrudnienia w instytucjach publicznych oraz prośby o pomoc w znalezieniu zatrudnienia.

18. Ochrona przyrody i środowiska

Ochrony przyrody i środowiska dotyczyły 127 pism, w tym 4 skargi i 2 petycje, które w 2022 roku wpłynęły do DSO. Najczęściej, obywatele poruszali kwestie dotyczące: Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej[10], Wojewódzkich Funduszy Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej[11] (24 wystąpienia i 2 skargi), ochrony przyrody (22 wystąpienia) oraz gospodarki wodnej, w tym działalności jednostek organizacyjnych Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (17 wystąpień, 2 skargi i 1 petycja).

Znaczna część pism obywateli dotyczyła problemów z odmową przyznania lub rozliczeniem przyznanej już dotacji w ramach programów: „Mój Prąd", „Moja Woda" czy „Czyste Powietrze". Obywatele zarzucali WFOŚiGW oraz NFOŚiGW przekazywanie im informacji, m.in. o wydłużeniu terminu na wykonanie inwestycji ze względu na pandemię, które następnie, zdaniem piszących, okazywały się nieprawdziwe.

[10] dalej także jako „NFOŚiGW".

[11] dalej także jako „WFOŚiGW".

19. Nauka, oświata, kultura, sport i turystyka

W 2022 roku, 123 pisma, w tym 3 skargi i 6 petycji, rozpatrzone przez DSO dotyczyły nauki, oświaty, kultury, sportu i turystyki. Najwięcej pism wpłynęło w sprawie szkolnictwa wyższego państwowego i prywatnego (21 wystąpień). Obywatele, często poruszali również tematy: szkolnictwa podstawowego (15 wystąpień), dotyczące nauczycieli (11 wystąpień, 1 skarga i 1 petycja), ochrony i remontów zabytków (11 wystąpień i 2 skargi), a także szkolnictwa ponadpodstawowego (10 wystąpień i 1 petycja) oraz dotyczące autorów, twórców i naukowców (11 wystąpień).

Wiele z wpływających do DSO pism dotyczyło nauki zdalnej. Piszący twierdzili, że zamknięcie uczniów w domach powodowało u nich szkodliwe następstwa, utratę lub pogorszenie zdrowia psychicznego i obniżenie poziomu nauki.

Do DSO wpływały również pisma nauczycieli, niezadowolonych z propozycji podwyższenia pensum o dwie godziny.

Apelowano także o przyjęcie uczniów z Ukrainy do polskich szkół.

Część korespondencji dotyczyła także niezadowolenia rodziców z wprowadzenia przez dyrektorów przedszkoli i szkół zakazu wstępu osobom postronnym, w związku z ogłoszeniem na terenie Kraju drugiego stopnia alarmowego BRAVO i trzeciego stopnia alarmowego CHARLIE - CRP.

20. Pozostałe problematyki

20.1. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią (94 pisma, w tym 1 wniosek i 2 petycje)

W zakresie niniejszej problematyki najwięcej pism dotyczyło: nasiennictwa (22 wystąpienia) oraz szacowania szkód w uprawach i płodach rolnych, szkód łowieckich (11 wystąpień) i sprzedaży i dzierżawy gruntów rolnych (10 wystąpień).

Wiele pism, w zakresie niniejszej problematyki, poruszało problem z działaniem aplikacji SUSZA, w szczególności z niemożliwością pobrania kalkulacji strat w uprawach rolnych spowodowanych przez suszę.

20.2. Niepełnosprawni (87 pism, w tym 4 skargi i 4 petycje)

Najwięcej pism w niniejszej problematyce dotyczyło: barier w życiu codziennym, nauce i pracy (18 wystąpień i 2 skargi) oraz skarg na działalność organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych, w tym skarg na orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (12 wystąpień i 1 skarga).

W swoich pismach, niepełnosprawni prosili o wsparcie finansowe. Zgłaszali oni również problemy z uzyskaniem refundacji kosztów uczestnictwa w turnusach rehabilitacyjnych czy zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

20.3. Unia Europejska (30 pism, w tym 1 skarga i 2 petycje)

W 2022 roku, w niniejszej problematyce dominował temat Krajowego Planu Odbudowy[12]. Obywatele zwracali się do DSO z prośbami o udzielenie wyjaśnień czym jest KPO oraz w jakim zakresie środki z KPO będą musiały zostać zwrócone. Część pism zawierało również pytania o to kiedy środki z KPO trafią do Polski.

20.4. Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne (26 pism, w tym 1 skarga)

W ramach niniejszej problematyki, w 2022 roku, dominował temat dostępu do informacji publicznej (24 wystąpienia i 1 skarga). W otrzymywanej przez DSO korespondencji, coraz częściej zwracano uwagę na problem instytucji publicznych związany z nadużywaniem przez wnioskodawców prawa do informacji publicznej, co często paraliżowało pracę tych instytucji.

20.5. Reprywatyzacja (26 pism, w tym 1 skarga)

W 2022 roku, najwięcej pism w ramach niniejszej problematyki dotyczyło mienia zabużańskiego (8 wystąpień i 1 skarga) oraz zwrotu nieruchomości miejskich, w tym gruntów warszawskich (8 wystąpień).

Pisma obywateli zawierały głównie prośby o interwencję Prezesa Rady Ministrów w toczące się postępowania lub pomoc w odzyskaniu utraconym ziem.

[12] dalej także jako „KPO".

20.6. Klęski żywiołowe (6 pism, w tym 1 petycja)

Tematem połowy pism w ramach niniejszej problematyki były straty spowodowane silnym wiatrem (2 wystąpienia i 1 petycja). W swoich pismach, obywatele najczęściej prosili Prezesa Rady Ministrów o pomoc finansową w zlikwidowaniu skutków klęsk. Obywatele zwracali również uwagę na to, że gminy nie posiadają wystarczającej ilości środków aby pomóc swoim mieszkańcom w przypadku wystąpienia klęski.

Wnioski

Stały, liczny wpływ sygnałów obywatelskich, zarówno tradycyjną drogą pocztową jak i za pomocą środków komunikacji elektronicznej, kierowanych do Prezesa Rady Ministrów, świadczy o powszechności tej formy zgłaszania swoich problemów przez obywateli.

Departament Spraw Obywatelskich w odpowiedziach udzielanych obywatelom stosował zasady prostego języka, tak aby ich treść była jak najbardziej jasna i zrozumiała dla odbiorców. Posługiwanie się tzw. prostym językiem pomagało zrozumieć osobom zwracającym się o pomoc, że brak możliwości interwencji nie wynikał ze złej woli DSO, a wyłącznie z braku podstaw prawnych do podjęcia działań oraz z konieczności przestrzegania przez KPRM swojej właściwości.

Zauważalny jest stały wzrost liczby zbiorowych wystąpień obywateli (w ramach tzw. akcji), mających formę protestów, apeli oraz petycji. Dotyczy to szczególnie wystąpień przekazywanych w formie elektronicznej.

Coraz bardziej znaczna część korespondencji wpływającej do DSO ma postać dokumentów elektronicznych (wiadomości email, ePUAP).

W roku 2022, podobnie jak w roku ubiegłym, tematykę korespondencji wpływającej do DSO zdominowały sprawy dotyczące sądownictwa i organów ścigania. Obywatele, nadal mają duże problemy z rozwiązaniem swoich spraw na drodze sądowej. Często skarżą się również na działania Policji i Prokuratury. Równie często, w swojej korespondencji, obywatele odnoszą się do aktualnych problemów społeczno-ekonomicznych. W 2022 roku były to głównie: wzrost cen spowodowany inflacją oraz wojna w Ukrainie.

Na podstawie zgromadzonych w 2022 roku danych analitycznych oraz na podstawie treści poszczególnych pism, można wyróżnić 3 podstawowe kategorie przyczyn, które skutkują tak licznym napływem korespondencji do DSO. Są to:

1) sytuacja społeczno-ekonomiczna obywateli;
2) przekonanie o nieograniczonych kompetencjach Prezesa Rady Ministrów;
3) domniemane nieprawidłowości w działalności organów państwowych oraz innych instytucji publicznych.

Ad.1. Sytuacja społeczno-ekonomiczna obywateli

Najwięcej sygnałów obywatelskich wynikało z trudnych warunków życia i związanych z tym problemów finansowych. Problemy te nasiliły się znacząco wskutek wybuchu wojny w Ukrainie oraz przez rekordowo wysoką inflację. Coraz więcej obywateli nie było w stanie zaspokoić swoich podstawowych potrzeb, takich jak mieszkanie, opłaty eksploatacyjne, leki czy żywność.

Z treści korespondencji wynika, że nadal najważniejsze potrzeby obywateli dotyczyły kwestii comiesięcznego dochodu, z tytułu pracy, emerytury, renty czy też świadczeń z systemu opieki społecznej oraz zabezpieczenia potrzeb mieszkaniowych.

Ograniczone możliwości finansowe Państwa zazwyczaj stanowiły barierę w zaspokajaniu wielu często uzasadnionych potrzeb i oczekiwań.

Ad. 2. Przekonanie o nieograniczonych kompetencjach Prezesa Rady Ministrów

Wiara w to, że z mocy sprawowanego urzędu Prezes Rady Ministrów ma prawo podjąć korzystne dla piszących rozstrzygnięcia powoduje, że wiele skarg, wniosków i innych wystąpień jest kierowanych bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów, zamiast do organów merytorycznie właściwych dla danej sprawy.

Sygnały te, zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego oraz ustawą o działach administracji rządowej, Departament niezwłocznie przekazywał do właściwych organów albo wskazywał te organy piszącym.

Ad. 3. Domniemane nieprawidłowości w działalności organów państwowych oraz innych instytucji publicznych

Treścią wielu pism obywateli były zarzuty nieprawidłowego postępowania przez organy administracji publicznej, organy państwowe oraz inne instytucje państwowe. Najczęstsze zarzuty dotyczyły nieprzestrzegania przez organy administracji przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego, w tym w szczególności bezczynność oraz przewlekłe prowadzenie spraw piszących.

Dla każdej z tych kategorii spraw różny był stopień skuteczności podejmowanych przez DSO działań. Wynikał on głównie z zakresu kompetencji Prezesa Rady Ministrów. Częste były zatem sytuacje, w których brak było podstaw prawnych do podjęcia interwencji w danej sprawie, bądź też do jej rozpatrzenia zgodnie z oczekiwaniami obywatela.

Niezależnie od powyższego, DSO rzetelnie informowało piszących o braku właściwości Prezesa Rady Ministrów w ich sprawie oraz wskazywało inne możliwości rozwiązania sprawy. Tam gdzie było to zasadne, Departament przekazywał wystąpienia, zgodnie z kompetencjami do właściwego urzędu, co nie zawsze spotykało się ze zrozumieniem obywateli.

Często zainicjowane przez DSO działania (np. skierowanie sprawy do właściwego organu z prośbą o poinformowanie KPRM o sposobie jej załatwienia) kończyło się pomyślnym rozwiązaniem zgłaszanych przez obywateli problemów.

Część III. Podstawowe dane statystyczne

1. Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM

Tabela 1 „Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM".

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
1	**Ministerstwa**	**390**	**235**	**1**	**0**	**626**
1.2	Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	98	69	0	0	**167**
1.3	Dział Cyfryzacji KPRM	13	1	0	0	**14**
1.4	Ministerstwo Aktywów Państwowych	14	1	0	0	**15**
1.5	Ministerstwo Edukacji i Nauki	13	7	0	0	**20**
1.6	Ministerstwo Finansów	13	8	0	0	**21**
1.7	Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej	0	1	0	0	**1**
1.8	Ministerstwo Infrastruktury	25	7	0	0	**32**
1.9	Ministerstwo Klimatu i Środowiska	24	16	0	0	**40**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
1.10	Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	5	10	0	0	**15**
1.11	Ministerstwo Obrony Narodowej	5	1	0	0	**6**
1.12	Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej	26	7	0	0	**33**
1.13	Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	9	10	0	0	**19**
1.14	Ministerstwo Rozwoju i Technologii	24	24	0	0	**48**
1.15	Ministerstwo Sportu i Turystyki	1	5	0	0	**6**
1.16	Ministerstwo Sprawiedliwości	53	15	0	0	**68**
1.17	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	25	16	0	0	**41**
1.18	Ministerstwo Spraw Zagranicznych	8	5	0	0	**13**
1.19	Ministerstwo Zdrowia	34	32	1	0	**67**
2	**Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje**	**253**	**78**	**0**	**0**	**331**
2.1	Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego	2	0	0	0	**2**
2.2	Agencja Mienia Wojskowego	0	0	0	0	**0**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
2.3	Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	6	2	0	0	**8**
2.4	Agencja Wywiadu	1	0	0	0	**1**
2.5	Ambasady i konsulaty	5	0	0	0	**5**
2.6	Centralne Biuro Antykorupcyjne	6	1	0	0	**7**
2.7	Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych i jednostki podległe	3	0	0	0	**3**
2.8	Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad	5	0	0	0	**5**
2.9	Główny Inspektor Farmaceutyczny oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy	0	0	0	0	**0**
2.10	Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego	27	5	0	0	**32**
2.11	Główny Inspektor Sanitarny	3	0	0	0	**3**
2.12	Główny Urząd Geodezji i Kartografii	1	1	0	0	**2**
2.13	Główny Urząd Miar	0	0	0	0	**0**
2.14	Główny Urząd Statystyczny	1	1	0	0	**2**
2.15	Instytut Pamięci Narodowej	10	1	0	0	**11**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
2.16	Instytut Zachodni im. Zygmunta Wojciechowskiego	0	0	0	0	**0**
2.17	Komisja Nadzoru Finansowego	3	4	0	0	**7**
2.18	Krajowy Ośrodek Wsparcia Rolnictwa	7	1	0	0	**8**
2.19	Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji	0	0	0	0	**0**
2.20	Krajowa Szkoła Administracji Publicznej	0	0	0	0	**0**
2.21	Najwyższa Izba Kontroli	1	0	0	0	**1**
2.22	Państwowa Inspekcja Pracy	1	0	0	0	**1**
2.23	Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie	9	0	0	0	**9**
2.24	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	1	1	0	0	**2**
2.25	Polska Agencja Kosmiczna	1	0	0	0	**1**
2.26	Polska Akademia Nauk	4	2	0	0	**6**
2.27	Rada Doskonałości Naukowej	0	0	0	0	**0**
2.28	Rządowe Centrum Legislacji	0	0	0	0	**0**
2.29	Rzecznik Finansowy	10	8	0	0	**18**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
2.30	Rzecznik Małych i Średnich Przedsiębiorstw	1	0	0	0	**1**
2.31	Rzecznik Praw Dziecka	1	0	0	0	**1**
2.32	Rzecznik Praw Obywatelskich	8	4	0	0	**12**
2.33	Rzecznik Praw Pacjenta	21	14	0	0	**35**
2.34	Szef Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorzy izb administracji skarbowej, naczelnicy urzędów skarbowych, naczelnicy urzędów celno-skarbowych	55	3	0	0	**58**
2.35	Szef Służby Cywilnej	0	0	0	0	**0**
2.36	Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny	4	0	0	0	**4**
2.37	Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	4	1	0	0	**5**
2.38	Urząd Dozoru Technicznego	0	0	0	0	**0**
2.39	Urząd Komisji Nadzoru Finansowego	3	10	0	0	**13**
2.40	Urząd Komunikacji Elektronicznej	5	0	0	0	**5**
2.41	Urząd Ochrony Danych Osobowych	10	4	0	0	**14**
2.42	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	10	8	0	0	**18**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
2.43	Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej	1	0	0	0	**1**
2.44	Urząd Regulacji Energetyki	7	4	0	0	**11**
2.45	Urząd Transportu Kolejowego	0	0	0	0	**0**
2.46	Urząd Zamówień Publicznych	1	0	0	0	**1**
2.47	Wojskowa Agencja Mieszkaniowa	0	0	0	0	**0**
2.48	Pełnomocnicy Rządu i Prezesa Rady Ministrów	2	0	0	0	**2**
2.49	Inne	13	3	0	0	**16**
3	**Urzędy Wojewódzkie**	**78**	**66**	**0**	**0**	**144**
3.1	Dolnośląski Urząd Wojewódzki	14	10	0	0	**24**
3.2	Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki	2	2	0	0	**4**
3.3	Lubelski Urząd Wojewódzki	2	3	0	0	**5**
3.4	Lubuski Urząd Wojewódzki	0	1	0	0	**1**
3.5	Łódzki Urząd Wojewódzki	2	6	0	0	**8**
3.6	Małopolski Urząd Wojewódzki	9	5	0	0	**14**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
3.7	Mazowiecki Urząd Wojewódzki	13	17	0	0	**30**
3.8	Opolski Urząd Wojewódzki	3	1	0	0	**4**
3.9	Podkarpacki Urząd Wojewódzki	3	2	0	0	**5**
3.10	Podlaski Urząd Wojewódzki	3	1	0	0	**4**
3.11	Pomorski Urząd Wojewódzki	2	1	0	0	**3**
3.12	Śląski Urząd Wojewódzki	4	4	0	0	**8**
3.13	Świętokrzyski Urząd Wojewódzki	1	3	0	0	**4**
3.14	Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki	2	2	0	0	**4**
3.15	Wielkopolski Urząd Wojewódzki	6	4	0	0	**10**
3.16	Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	12	4	0	0	**16**
4	**Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej**	**277**	**62**	**0**	**3**	**342**
4.1	Działalność organów samorządowych wojewódzkich	17	9	0	1	**27**
4.2	Działalność organów samorządowych powiatowych	38	5	0	0	**43**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
4.3	Działalność organów samorządowych gminnych (miejskich)	170	29	0	1	**200**
4.4	Działalność organów samorządowych kolegiów odwoławczych (SKO)	25	16	0	1	**42**
4.5	Działalność regionalnych izb obrachunkowych (RIO)	1	1	0	0	**2**
4.6	Działalność organizacji spółdzielczych, społecznych i innych	5	0	0	0	**5**
4,7	Zmiany w podziale administracyjnym	11	1	0	0	**12**
4.8	Inne	10	1	0	0	**11**
5	**Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne**	**25**	**1**	**0**	**1**	**27**
5.1	Dostęp do informacji publicznej	24	1	0	1	**26**
5.2	Spory kompetencyjne	1	0	0	0	**1**
6	**Sądownictwo i organy ścigania**	**1173**	**57**	**0**	**1**	**1231**
6.1	Orzecznictwo sądowe cywilne, karne, pracy i ubezpieczeń społecznych (skargi, odwołania)	369	21	0	0	**390**
6.2	Orzecznictwo sądowe w sprawach administracyjnych (skargi, odwołania)	33	1	0	0	**34**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
6.3	Pozaorzecznicze uchybienia w pracy sądów, w tym skargi na sędziów	29	6	0	0	**35**
6.4	Działalność prokuratury (w tym Prokuratora Generalnego, skargi na prokuratorów)	270	11	0	0	**281**
6.5	Działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków, biegłych sądowych	67	5	0	0	**72**
6.6	Funkcjonowanie zakładów karnych i aresztów śledczych, Centralny Zarząd Służby Więziennej	48	6	0	0	**54**
6.7	Doniesienia o naruszeniu prawa, podejrzenia o popełnieniu przestępstwa	304	7	0	0	**311**
6.8	Inne	53	0	0	1	**54**
7	**Sprawy pracy i zatrudnienia**	**134**	**2**	**0**	**1**	**137**
7.1	Korpus Służby Cywilnej (nie dotyczy skarg na Szefa Służby Cywilnej), konkursy na stanowiska, inne	3	0	0	0	**3**
7.2	Poszukiwanie pracy	17	0	0	0	**17**
7.3	Zwolnienia z pracy	15	0	0	0	**15**
7.4	Zasiłki dla bezrobotnych	2	0	0	0	**2**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
7.5	Działalność urzędów pracy	3	1	0	0	**4**
7.6	Finansowe i pozafinansowe roszczenia wynikające ze stosunku pracy (deputaty, zniżki itp.)	21	0	0	1	**22**
7.7	Wypadki przy pracy, choroby zawodowe, bhp (w tym odszkodowania i świadczenia rentowe z tego tytułu)	5	0	0	0	**5**
7.8	Łamanie praw pracowniczych, w tym mobbing, sprawy dotyczące kadr kierowniczych, stosunki międzyludzkie w zakładach pracy	36	0	0	0	**36**
7.9	Ogólne sprawy dotyczące zatrudnienia i bezrobocia	20	0	0	0	**20**
7.10	Równe traktowanie (kobiety – mężczyźni, osoby niepełnosprawne i inne)	1	0	0	0	**1**
7.11	Inne	11	1	0	0	**12**
8	**Ubezpieczenia społeczne**	**551**	**16**	**4**	**3**	**574**
8.1	Odmowa przyznania emerytur i rent (wszystkich rodzajów)	41	1	1	0	**43**
8.2	Nieprawidłowe ustalenie wysokości świadczeń (wszystkich rodzajów, także naliczanie kapitału początkowego)	61	2	0	0	**63**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
8.3	Prośby o przyznanie oraz ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów, prośby o podwyższenie emerytury	86	0	1	0	**87**
8.4	Emerytury wyjątkowe przyznawane przez Prezesa ZUS (lub inne organy)	16	0	1	0	**17**
8.5	Świadczenia przedemerytalne	1	0	0	0	**1**
8.6	Orzecznictwo lekarskie	11	1	0	0	**12**
8.7	Dodatki pielęgnacyjne, zasiłki chorobowe itp.	30	2	0	0	**32**
8.8	Świadczenia na rzecz ZUS z tyt. działalności gospodarczej	13	0	0	0	**13**
8.9	Skargi na działalność wszystkich organów emerytalno-rentowych - ZUS, KRUS, MON, MSWiA oraz ich pracowników	63	9	0	0	**72**
8.10	Przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych (uwagi, opinie, postulaty obywateli, waloryzacja)	206	0	1	3	**210**
8.11	Inne	23	1	0	0	**24**
9	**Niepełnosprawni**	**78**	**4**	**0**	4	**86**
9.2	Prośby o wsparcie finansowe dla osoby niepełnosprawnej	0	0	0	0	**0**
9.3	Niski wymiar świadczeń (w tym świadczeń dla opiekunów)	8	0	0	0	**8**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
9.4	Skargi na działalność organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych oraz na orzeczenia o stopniu niepełnosprawności powiatowych i wojewódzkich zespołów	4	0	0	0	**4**
9.5	Skargi na bariery w życiu codziennym, nauce, pracy	11	1	0	0	**12**
9.6	Dofinansowanie kosztów rehabilitacji (w tym specjalistycznego sprzętu, turnusów rehabilitacyjnych)	18	2	0	0	**20**
9.7	Sprawy dotyczące wdrażania ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	6	1	0	0	**7**
9.8	Problemy ogólne dotyczące niepełnosprawnych	1	0	0	0	**1**
9.9	Inne	30	0	0	4	**34**
10	**Służba zdrowia**	**222**	**16**	**1**	**6**	**245**
10.1	Działalność Narodowego Funduszu Zdrowia (w tym Wojewódzkich Oddziałów NFZ)	10	4	0	0	**14**
10.2	Skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie (skargi na lekarzy)	16	4	0	0	**20**
10.3	Skargi na zbyt długie oczekiwanie na leczenie	1	0	0	0	**1**
10.4	Koszty leczenia – refundacja (w tym in vitro)	12	1	0	0	**13**
10.5	Leki i artykuły sanitarne (rejestracja, refundacja, ceny leków)	15	0	1	0	**16**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
10.6	Leczenie uzdrowiskowe (sanatoryjne)	6	0	0	0	**6**
10.7	Działalność publicznych zakładów opieki zdrowotnej	12	3	0	0	**15**
10.8	Szczepienia (skargi, odmowy, postulaty, kary)	38	2	0	1	**41**
10.9	Problemy ogólne, organizacja ochrony zdrowia (w tym komputeryzacja)	19	0	0	3	**22**
10.10	Sprawy związane z epidemią koronawirusa	74	2	0	2	**78**
10.11	Inne	19	0	0	0	**19**
11	**Polityka rodzinna i pomoc społeczna**	**187**	**8**	**2**	**4**	**201**
11.1	Prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	41	0	0	0	**41**
11.2	Odmowy udzielenia pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	11	0	0	0	**11**
11.3	Wysokość zasiłków z funduszy pomocy społecznej	12	0	0	1	**13**
11.4	Działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych	38	6	1	2	**47**
11.5	Domy dziecka, rodziny zastępcze i Domy Pomocy Społecznej	9	0	0	1	**10**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
11.6	Świadczenia rodzinne (np. dodatki do zasiłków rodzinnych, świadczenia pielęgnacyjne, 500+,zasiłek opiekuńczy, bon turystyczny itp.)	26	0	0	0	**26**
11.7	Urlopy i świadczenia macierzyńskie	2	0	0	0	**2**
11.8	Fundusz alimentacyjny	3	0	0	0	**3**
11.9	Adopcje oraz ograniczenia władzy rodzicielskiej	4	0	0	0	**4**
11.10	Pomoc dla więźniów, byłych więźniów oraz ich rodzin	3	0	0	0	**3**
11.11	Problemy ogólne dotyczące pomocy (opieki) społecznej	32	2	0	0	**34**
11.12	Inne	6	0	1	0	**7**
12	**Sprawy mieszkaniowe**	**205**	**3**	**0**	**4**	**212**
12.1	Sprzedaż, najem i zamiana mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych	55	1	0	0	**56**
12.2	Czynsze, opłaty eksploatacyjne i inne opłaty za mieszkania	10	0	0	0	**10**
12.3	Eksploatacja i remonty	8	0	0	0	**8**
12.4	Działalność administracji domów komunalnych	5	0	0	0	**5**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
12.5	Pozostałe dot. lokali komunalnych	9	0	1	0	**10**
12.6	Przydziały, zamiany i wykup lokali spółdzielczych	7	0	0	0	**7**
12.7	Czynsze i opłaty eksploatacyjne	21	0	0	1	**22**
12.8	Premie gwarancyjne, rekompensaty pieniężne, rewaloryzacja wkładów mieszkaniowych	1	0	0	0	**1**
12.9	Działalność administracji domów spółdzielczych oraz organów spółdzielczych (Prezes, Zarząd, Rada Nadzorcza)	21	1	0	0	**22**
12.10	Pozostałe dot. lokali spółdzielczych	10	1	0	0	**11**
12.11	Prywatne budynki czynszowe	1	0	0	0	**1**
12.12	Mieszkania zakładowe, wykup	16	0	0	0	**16**
12.13	Wspólnoty mieszkaniowe	7	0	0	0	**7**
12.14	Dodatki mieszkaniowe, ochrona lokatorów	0	0	0	0	**0**
12.15	Bezprawne zajęcia lokali i eksmisje	13	0	0	2	**15**
12.16	Mieszkaniowe programy rządowe (np. mieszkanie dla młodych)	8	0	0	0	**8**
12.17	Inne	13	0	0	1	**14**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
13	**Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe**	**202**	**16**	**0**	**5**	**223**
13.1	Planowanie przestrzenne, lokalizacja inwestycji, infrastruktura miejska i wiejska	41	1	0	0	**42**
13.2	Działki budowlane, spory o ich rozgraniczenie	8	0	0	0	**8**
13.3	Budowa i remonty dróg i autostrad	64	2	0	4	**70**
13.4	Sprzedaż działek budowlanych, przetargi, dzierżawa działek	2	0	0	0	**2**
13.5	Wywłaszczenia i odszkodowania, komunalizacja	22	1	0	0	**23**
13.6	Zmiana wieczystego użytkowania na prawo własności (w tym garaże)	0	0	0	0	**0**
13.7	Ogrody działkowe	2	0	0	0	**2**
13.8	Sprzedaż nieruchomości cudzoziemcom	0	0	0	0	**0**
13.9	Problemy ogólne dot. mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego, gruntów miejskich	27	5	0	1	**33**
13.10	Sprawy z zakresu geodezji i kartografii oraz geologii	30	6	0	0	**36**
13.11	Inne	6	1	0	0	**7**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
14	**Unia Europejska**	**27**	**1**	**0**	**0**	**28**
14.1	Rolnictwo i rybołówstwo	6	1	0	0	**7**
14.2	Edukacji i nauka	0	0	0	0	**0**
14.3	Działalność gospodarcza	0	0	0	2	**2**
14.4	Ochrona środowiska i przyrody	6	0	0	0	**6**
14.5	Rozwój regionalny	1	0	0	0	**1**
14.6	Kapitał ludzki (EFS)	0	0	0	2	**2**
14.7	Wprowadzenie waluty EURO	0	0	0	0	**0**
14.8	Środki unijne - dotacje (rozliczenia, wydatkowanie, zapotrzebowanie itp.)	3	0	0	1	**4**
14.9	Orzecznictwo sądów i trybunałów europejskich	4	0	0	0	**4**
14.10	Funkcjonowanie Unii Europejskiej	5	0	0	0	**5**
14.11	Inne	2	0	0	0	**2**
15	**Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie**	**273**	**16**	**4**	**3**	**296**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
15.1	Sprawy resortu obrony narodowej	28	0	0	0	**28**
15.2	Sprawy bezpieczeństwa publicznego	24	0	0	1	**25**
15.3	Nadanie i zrzeczenie się obywatelstwa polskiego	3	0	0	0	**3**
15.4	Repatriacja, karty stałego pobytu, uchodźcy polityczni, emigranci, imigranci	72	4	1	1	**78**
15.5	Działalność policji	56	5	1	0	**62**
15.6	Działalność innych służb (np. granicznych, straży pożarnej)	21	2	0	1	**24**
15.7	Wnioski o nadanie odznaczenia, orderu	3	0	0	0	**3**
15.8	Sprawy kombatanckie	32	3	0	0	**35**
15.9	Udział Polski w misjach wojskowych	0	0	0	0	**0**
15.10	Symbole narodowe oraz miejsca pamięci narodowej	10	0	0	0	**10**
15.11	Inne	24	2	2	0	**28**
16	**Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią**	**90**	**0**	**1**	**2**	**93**
16.1	Uwłaszczenia gospodarstw rolnych	3	0	0	0	**3**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
16.2	Sprzedaż i dzierżawa gruntów rolnych	10	0	0	0	**10**
16.3	Scalenia, rozgraniczenia i ewidencja gruntów	7	0	0	0	**7**
16.4	Przydział i spłata kredytów rolniczych, prośby o pomoc finansową (dot. rolnictwa)	4	0	0	0	**4**
16.5	Skup płodów rolnych	0	0	0	0	**0**
16.6	Hodowla i ochrona zwierząt	6	0	1	1	**8**
16.7	Sprawy dotyczące sadownictwa	1	0	0	0	**1**
16.8	Działalność Głównego Lekarza Weterynarii, wojewódzkich i powiatowych inspektorów weterynaryjnych i wyznaczonych lekarzy weterynarii, Wojskowa Inspekcja Weterynaryjna oraz inne sprawy z zakresu weterynarii	1	0	0	0	**1**
16.9	Problemy ogólne dot. wsi, rolnictwa i gospodarki ziemią, kształtowanie ustroju rolnego państwa	8	0	0	1	**9**
16.10	Działalność i sprawy dotyczące Głównej i Wojewódzkich Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych	1	0	0	0	**1**
16.11	Szacowanie szkód w uprawach i płodach rolnych, szkody łowieckie, Afrykański Pomór Świń	11	0	0	0	**11**
16.12	Nasiennictwo	22	0	0	0	**22**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
16.13	Współdzielczość rolnicza i rolnicze spółdzielnie produkcyjne	2	0	0	0	**2**
16.14	Środki ochrony roślin, nawozy	6	0	0	0	**6**
16.15	Inne	8	0	0	0	**8**
17	**Reprywatyzacja**	**25**	**1**	**0**	**0**	**26**
17.1	Gospodarstwa chłopskie, lasy, wielkie gospodarstwa ziemskie	6	0	0	0	**6**
17.2	Zwrot nieruchomości miejskich (w tym grunty warszawskie)	8	0	0	0	**8**
17.3	Mienie zabużańskie	8	1	0	0	**9**
17.4	Przedsiębiorstwa i zakłady	2	0	0	0	**2**
17.5	Mienie poniemieckie	0	0	0	0	**0**
17.6	Inne	1	0	0	0	**1**
18	**Ochrona przyrody i środowiska**	**121**	**4**	**0**	**1**	**126**
18.1	Działalność Głównego Inspektora Ochrony Środowiska i wojewódzkich inspektorów ochrony środowiska Dyrektora Generalnego Ochrony Środowiska i regionalnych dyrektorów ochrony środowiska	11	0	0	0	**11**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
18.2	Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej oraz Wojewódzkie Fundusze Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej	24	2	0	0	**26**
18.3	Ochrona przyrody	22	0	0	0	**22**
18.4	Ochrona zwierząt	0	0	0	0	**0**
18.5	Gospodarka leśna i łowiectwo	9	0	0	0	**9**
18.6	Gospodarka wodna (w tym działalność Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie)	17	2	0	0	**19**
18.7	Gospodarka odpadami	15	0	0	1	**16**
18.8	Natura 2000	0	0	0	0	**0**
18.9	Inne	23	0	0	0	**23**
19	**Klęski żywiołowe**	5	0	0	1	**6**
19.1	Powódź	0	0	0	0	**0**
19.2	Silny wiatr (np. huragan, orkan, trąba powietrzna)	2	2	0	1	**5**
19.3	Susza	2	0	0	0	**2**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
19.4	Odszkodowania	1	0	0	0	**1**
19.5	Inne	0	0	0	0	**0**
20	**Handel, usługi, łączność, komunikacja**	**240**	**12**	**0**	**2**	**254**
20.1	Działalność handlu i usług	18	1	0	0	**19**
20.2	Działalność zakładów energetycznych i gazowni	42	2	0	0	**44**
20.3	Działalność urzędów pocztowych	12	3	0	0	**15**
20.4	Telefonia stacjonarna, cyfrowa, opłaty	4	0	0	0	**4**
20.5	Radio i telewizja (abonament)	16	2	0	1	**19**
20.6	Internet (światłowody, zasięgi, przyłącza)	24	0	0	0	**24**
20.7	Komunikacja lokalna, miejska	18	1	0	1	**20**
20.8	Komunikacja krajowa i międzynarodowa w tym. PKP, PPKS, LOT	18	0	0	0	**18**
20.9	Licencje, koncesje, zezwolenia	4	0	0	0	**4**
20.10	Problemy ogólne dot. handlu, usług, łączności, komunikacji i transportu	17	1	0	0	**18**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
20.11	Drogi i ruch drogowy; prawo o ruchu drogowym	53	2	0	0	**55**
20.12	Inne	14	0	0	0	**14**
21	**Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka**	**111**	**3**	**0**	**2**	**116**
21.1	Żłobki i przedszkola	7	0	0	1	**8**
21.2	Szkolnictwo podstawowe	15	0	0	0	**15**
21.3	Szkolnictwo ponadpodstawowe	10	0	0	0	**10**
21.4	Szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne	20	0	0	0	**20**
21.5	Szkolnictwo specjalne	2	0	0	0	**2**
21.6	Pomoc materialna i stypendialna oraz kredyty dla studentów	6	0	0	0	**6**
21.7	Sprawy dotyczące nauczycieli	11	1	0	1	**13**
21.8	Sprawy dotyczące autorów, twórców i naukowców	11	0	0	0	**11**
21.9	Ochrona i remonty zabytków	9	2	0	0	**11**
21.10	Sport i turystyka oraz dofinansowanie imprez kulturalnych i sportowych	9	0	0	0	**9**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
21.11	Inne	11	0	0	0	**11**
22	**Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe**	**303**	**13**	**1**	**7**	**324**
22.1	Podatki (łącznie z rolnymi)	89	6	1	7	**103**
22.2	Cła, opłaty celne, sprawy celne	1	0	0	0	**1**
22.3	Kredyty np. przydział, spłata, umorzenia, przewalutowania (z wyłączeniem kredytów studenckich i rolnych)	74	0	0	0	**74**
22.4	Działalność instytucji finansowych (banki, parabanki, działalność firm windykacyjnych, biura maklerskie, giełda, lokaty i oszczędności, polisolokaty, oprocentowanie)	81	5	0	0	**86**
22.5	Papiery wartościowe (obligacje, świadectwa udziałowe, w tym przedwojenne papiery wartościowe)	12	0	0	0	**12**
22.6	Roszczenia z tytułu ubezpieczeń majątkowych osobowych, komunikacyjnych (z wyłączeniem rolnych)	7	0	0	0	**7**
22.7	Działalność zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych	19	1	0	0	**20**
22.8	Finanse publiczne (budżet państwa, samorządów, instytucji)	8	0	0	0	**8**
22.9	Inne	12	1	0	0	**13**
23	**Sprawy gospodarcze i ekonomiczne**	**293**	**3**	**1**	**7**	**304**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
23.1	Energetyka (np. dywersyfikacja pozyskiwania źródeł energii, elektrownie atomowe, wiatrowe itp.)	52	2	1	1	**56**
23.2	Przemysł wydobywczy (górnictwo, ropa naftowa, gaz łupkowy, geotermia i inne)	67	0	0	0	**67**
23.3	Przemysł stoczniowy i hutniczy	2	0	0	0	**2**
23.4	Przemysł zbrojeniowy	0	0	0	0	**0**
23.5	Transport kolejowy, lotniczy i samochodowy	17	0	0	1	**18**
23.6	Gospodarka morska, rybołówstwo	5	0	0	0	**5**
23.7	Restrukturyzacja i prywatyzacja przedsiębiorstw i zakładów	2	0	0	0	**2**
23.8	Przydział akcji dla pracowników oraz ich wykup	3	0	0	0	**3**
23.9	Prowadzenie działalności gospodarczej, pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw	18	0	0	1	**19**
23.10	Upadłość przedsiębiorstw, programy naprawcze lub upadłościowe, zarządy komisaryczne, restrukturyzacja	6	0	0	0	**6**
23.11	Funkcjonowanie spółek z udziałem Skarbu Państwa	36	1	0	0	**37**
23.12	Polityka gospodarcza Rządu	13	0	0	0	**13**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
23.13	Polityka antykryzysowa Rządu (Polski Fundusz Rozwoju, Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Tarcze antykryzysowe)	61	0	0	3	**64**
23.14	Inne	11	0	0	1	**12**
24	**Ogólne sprawy polityczno-społeczne**	**491**	**3**	**0**	**1**	**495**
24.1	Działalność Sejmu i Senatu RP	8	2	0	0	**10**
24.2	Działalność Prezydenta RP	4	1	0	0	**5**
24.3	Działalność Rządu i koalicji rządowej	30	0	0	1	**31**
24.4	Polityka zagraniczna Rządu	28	0	0	4	**32**
24.5	Działalność organizacji i partii politycznych	9	0	0	1	**10**
24.6	Działalność stowarzyszeń i związków zawodowych	29	0	0	2	**31**
24.7	Działalność mediów	5	0	0	0	**5**
24.8	Uwagi o aktualnych wydarzeniach	295	0	0	1	**296**
24.9	Sprawy Polonii i Polaków za granicą	6	0	0	0	**6**
24.10	Opinie w sprawie wyborów i referendów	4	0	0	0	**4**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
24.11	Poziom życia społeczeństwa	35	0	0	0	**35**
24.12	Ocena funkcjonowania prawa	17	0	0	0	**17**
24.13	Korespondencja dotycząca „katastrofy smoleńskiej”	5	0	0	1	**6**
24.14	Sprawy wyznań religijnych, mniejszości narodowych, etnicznych i językowych	10	0	0	0	**10**
24.15	Inne	6	0	0	0	**6**
25	**Korespondencja dot. Prezesa Rady Ministrów**	**589**	**3**	**0**	**2**	**594**
25.1	Życzenia, gratulacje, zaproszenia, deklaracje poparcia uznania i sympatii	75	2	0	0	**77**
25.2	Prośby o zdjęcia i autograf; prośby o spotkanie, rozmowę telefoniczną	71	1	0	0	**72**
25.3	Krytyka personalna PRM, WPRM-ów, czy Kierownictwa KPRM	16	0	0	0	**16**
25.4	Prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne	186	0	0	0	**186**
25.5	Porady i postulaty kierowane do Prezesa Rady Ministrów i Kierownictwa KPRM	222	0	0	2	**224**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
25.6	Inne	19	0	0	0	**19**
26	**Sprawy pozostałe**	**2062**	**9**	**7**	**31**	**2109**
26.1	Treść napastliwa, wulgarna, obraźliwa	214	0	0	0	**214**
26.2	Korespondencja nieczytelna lub o niezrozumiałej treści lub bez merytorycznej treści	1309	0	0	0	**1309**
26.3	Zwroty dokumentów, przesyłanie aktów prawnych	16	0	0	0	**16**
26.4	Interpretacja ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę. Prośby o pomoc prawną.	307	5	7	31	**350**
26.5	Wynalazcy, patenty, pomysły racjonalizatorskie	65	1	0	0	**66**
26.6	Pieniężne roszczenia wobec Prezes Rady Ministrów i Skarbu Państwa	45	1	0	0	**46**
26.7	Inne	106	2	0	0	**108**
27	**Akcje tematyczne w danym roku**	**396**	**4**	**0**	**3**	**403**
27.1	Polski Ład	101	1	0	3	**105**
27.2	Wojna w Ukrainie	187	1	7	0	**195**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
27.3	Podwyżki czynszów, ogrzewania, paliw	86	2	0	0	**88**
27.4	Zanieczyszczenie Odry	22	0	0	0	**22**
SUMA		**8858**	**635**	**23**	**140**	

2. Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM

Tabela 2 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM".

Rodzaj pisma	**Liczba**
Listy oraz inne wystąpienia	**8858**
Skargi	**635**
Wnioski	**23**
Petycje	**140**
Inna korespondencja	**1127**

3. Rodzaje wystąpień obywateli

Tabela 3 „Rodzaje wystąpień obywateli".

Rodzaj wystąpienia	**Liczba spraw**	**Łączna liczba wystąpień**
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane bezpośrednio do KPRM	7463	8858
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane dw. KPRM	497	
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane do wielu adresatów	491	
Wystąpienia anonimowe	385	

4. Terminowość załatwiania spraw przez DSO KPRM

Tabela 4 „Termin załatwienia sprawy przez DSO KPRM".

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy i inne wystąpienia
Sprawy załatwione przed terminem	596	23	140	8800
Sprawy załatwione w terminie	24	0	0	25
Sprawy załatwione po terminie	15	0	0	33
SUMA	**635**	**23**	**140**	**8858**

Spis tabel i wykresów

Wykres 1 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”. 5

Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli”. 6

Wykres 3 „Sprawy załatwione przed terminem”. 7

Tabela 1 „Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM" 28

Tabela 2 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM” 57

Tabela 3 „Rodzaje wystąpień obywateli”. 57

Tabela 4 „Termin załatwienia sprawy przez DSO KPRM”. 58