Kancelaria Prezesa
Rady Ministrów

Informacja
na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez Departament Spraw Obywatelskich Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2023 roku.

Warszawa, styczeń 2024 r.

Spis treści

Wstęp **3**

Zarys sytuacji społeczno-gospodarczej w Kraju w 2023 roku **3**

Część I. Podstawowe dane statystyczne dotyczące skarg, wniosków, petycji oraz listów **4**

1. Ilość i rodzaj pism wpływających do Departamentu Spraw Obywatelskich 4

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

4. Dane statystyczne dotyczące obsługi Infolinii dla obywatela 10

Część II. Najczęściej pojawiająca się tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych **12**

Wprowadzenie 12

1. Sądownictwo i organy ścigania 14

2. Korespondencja dotycząca bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów, kierownictwa KPRM oraz sprawy pozostałe 15

3. Ministerstwa 16

4. Ubezpieczenia społeczne 16

5. Ogólne sprawy polityczno-społeczne 17

6. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej 18

7. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje 18

8. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne 19

9. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie 19

10. Handel, usługi, łączność i komunikacja 20

11. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe 20

12. Sprawy mieszkaniowe 21

13. Polityka rodzinna i pomoc społeczna 21

14. Służba zdrowia 22

15. Podatki, cła, kredyty i ubezpieczenia 22

16. Pozostałe problematyki 23

Podsumowanie 24

Część III. Podstawowe dane statystyczne 28

1. Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM 28

2. Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM 47

3. Rodzaje wystąpień obywateli 47

4. Forma wpływu korespondencji do DSO KPRM 47

5. Terminowość załatwiania spraw przez DSO KPRM 48

6. Tematyka rozmów telefonicznych na infolinii dla obywatela 48

Spis tabel i wykresów 50

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 2023.

Zarys sytuacji społeczno-gospodarczej w Kraju w 2023 roku

Rok 2023 w Polsce był rokiem wyborów parlamentarnych, a w konsekwencji rokiem zmiany rządu. Niezależnie od wydarzeń politycznych, zarówno obywatele jak i rządzący, nadal mierzyli się z wieloma problemami społeczno-gospodarczymi. Podobnie jak w 2022 roku, w roku 2023 również dominującymi tematami były te dotyczące wysokiej inflacji oraz kwestii związanych z wojną w Ukrainie. Szerokim echem odbiły się m.in. protesty polskich rolników związane z napływem do kraju ukraińskiego zboża oraz protesty polskich przewoźników żądających zniesienia przywilejów, które po inwazji Rosji, otrzymały od Unii Europejskiej ukraińskie firmy przewozowe. W 2023 roku często pisano również w sprawach programów rządowych tj. „Bezpieczny kredyt 2%".

Wyżej wymienione wydarzenia i problemy stanowiły jedynie część problematyki z jaką w 2023 roku zwracali się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów[1] obywatele.

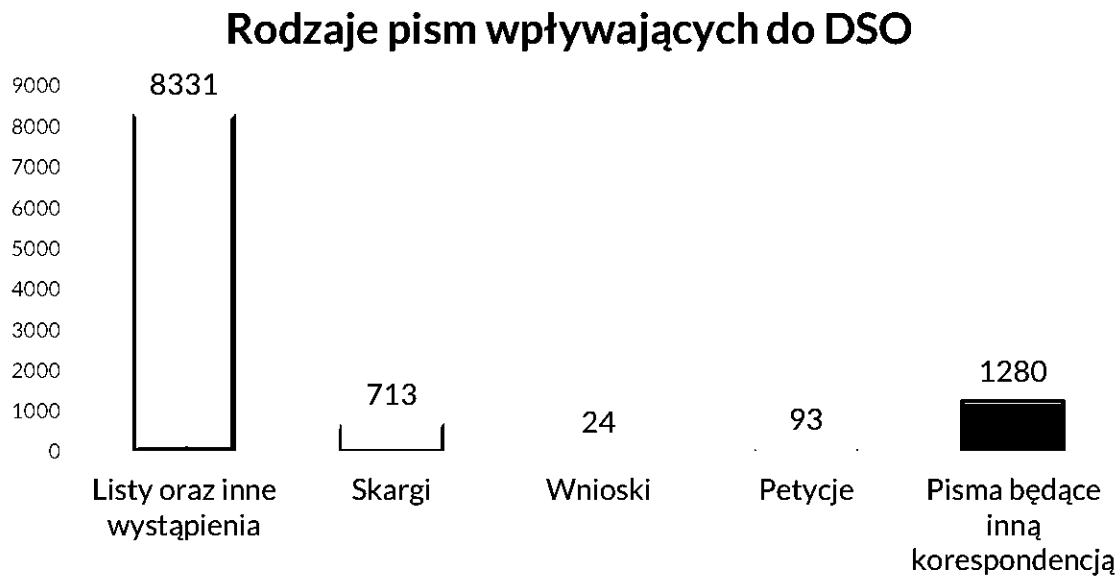
[1] dalej także jako: „KPRM".

Część I. Podstawowe dane statystyczne dotyczące skarg, wniosków, petycji oraz listów

1. Ilość i rodzaj pism wpływających do Departamentu Spraw Obywatelskich

W 2023 roku do Departamentu Spraw Obywatelskich[2] Kancelarii Prezesa Rady Ministrów wpłynęło:

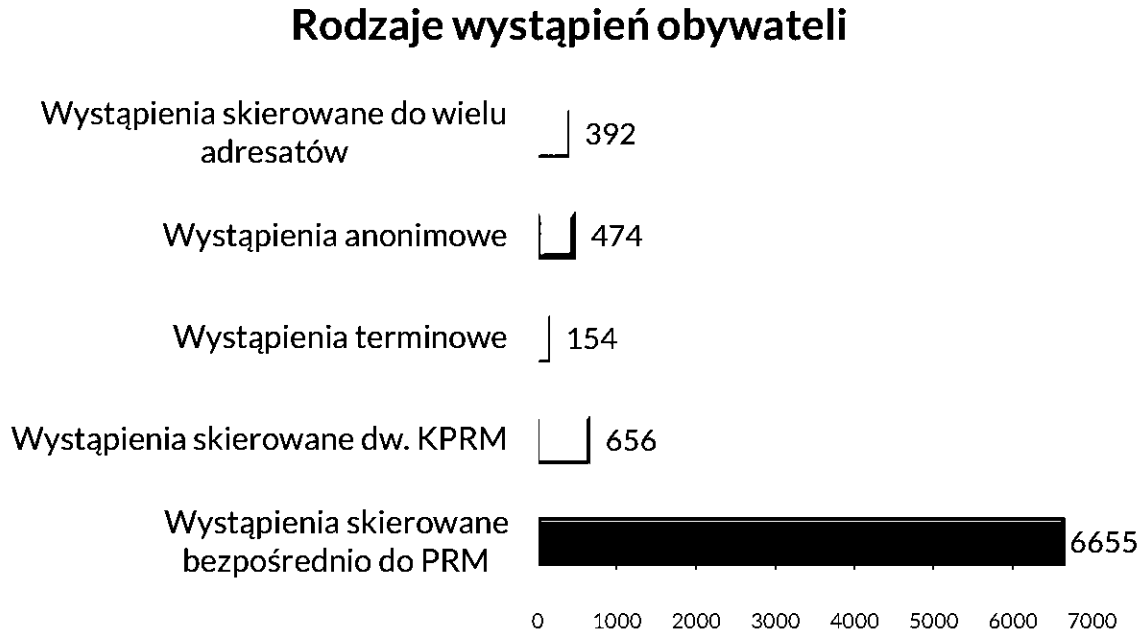
1) **10 441** pism, w tym:
   a) **8 331** listów oraz innych wystąpień,
   b) **713** skarg,
   c) **24** wnioski,
   d) **93** petycje,
   e) **1 280** pism będących inną korespondencją (pisma lub informacje z innych urzędów);
2) ponad **133 176** wiadomości email skierowanych na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl.



Wykres 1 „Rodzaje pism wpływających do DSO".

[2] dalej jako: „DSO".

Wśród wymienionych wyżej 8 331 listów oraz innych wystąpień obywateli, które wpłynęły do DSO, największą grupę stanowiły wystąpienia skierowane bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów (6 655 pism). Następnymi najliczniejszymi rodzajami wystąpień były: wystąpienia obywateli skierowane wyłącznie do wiadomości KPRM (656 pism) oraz wystąpienia obywateli skierowane jednocześnie do wielu adresatów (392 pisma). W 2023 roku do DSO wpłynęło również 474 anonimowe wystąpienia. Najmniej liczną grupą wystąpień w 2023 roku były wystąpienia, które wymagają załatwienia w oparciu o inne przepisy niż te wynikające z działu VIII k.p.a.[3] oraz ustawy o petycjach[4], które zazwyczaj wymagają niezwłocznego przekazania do właściwego urzędu, tzw. wystąpienia terminowe (154 pisma).



Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli".

[3] ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Dz. U. z 2023 r. poz. 775, dalej jako: „k.p.a."

[4] ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, Dz. U. z 2018 r. poz. 870, dalej jako: „ustawa o petycjach".

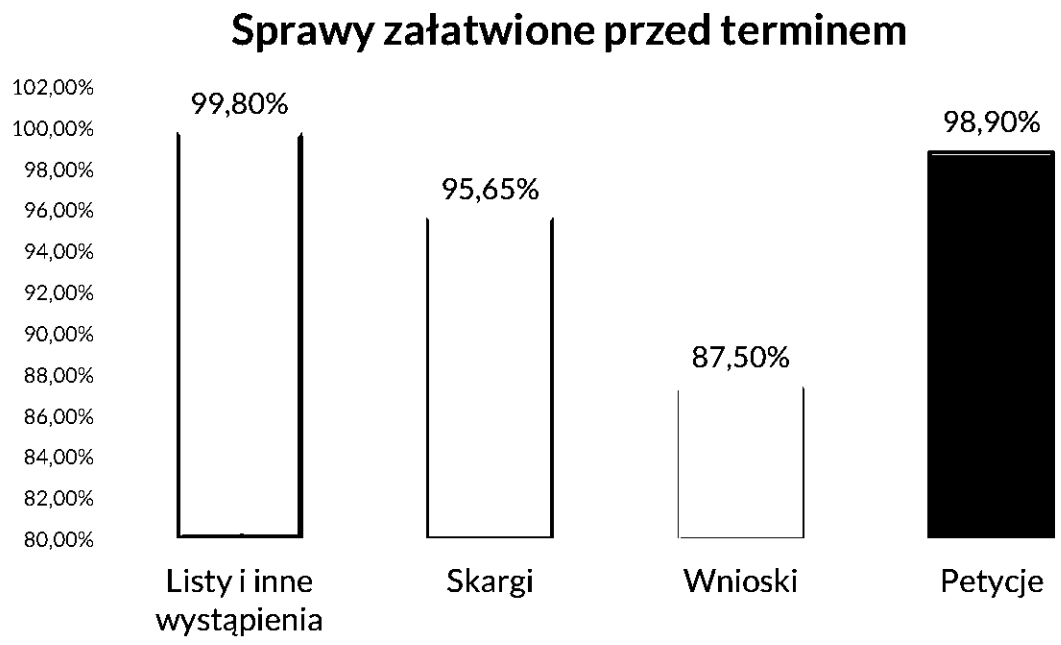
2. Sposoby i terminowość załatwiania spraw przez Departament Spraw Obywatelskich

W 2023 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.

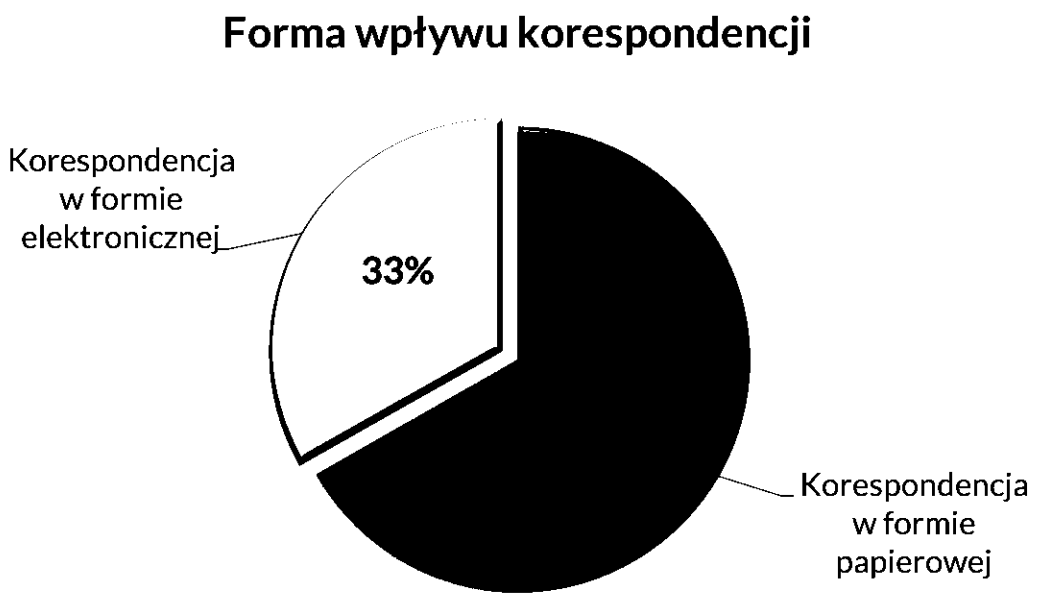
Większość spraw, które wpłynęły do DSO w 2023 r., Departament załatwił przed terminem tj.:

- 682 na 713 skarg;
- 21 na 24 wnioski;
- 92 na 93 petycje;
- 8 314 na 8 331 listów oraz innych wystąpień.



Wykres 3 „Sprawy załatwione przed terminem".

W 2023 roku większość korespondencji wpływającej do DSO miało formę papierową, tj. listu. Niemniej jednak korespondencja w formie elektronicznej, tj. wpływająca do DSO za pośrednictwem skrytki ePUAP oraz za pośrednictwem skrzynki kontakt@kprm.gov.pl, staje się coraz popularniejszym sposobem komunikacji obywateli z KPRM.



Wykres 4 „Forma wpływu korespondencji".

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

Pracownicy Departamentu Spraw Obywatelskich obsługują główną skrzynkę mailową KPRM, tj. kontakt@kprm.gov.pl[5]. W 2023 roku na skrzynkę KPRM wpłynęło o 65,4% więcej wiadomości email, niż w roku 2022.

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

[5] dalej jako: „skrzynka KPRM".

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

W 2023 roku do KPRM wpłynęły pisma:

1) o tożsamej treści, m.in.:
   a) „Nie oddamy aut!" (30 895 wiadomości email);
   b) „Już wystarczy – nie zgadzam się na dalszą realizację masowej imigracji do Polski" (8 323 wiadomości email);
   c) dotyczące Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej:
      - „Żądanie uznania Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej za organizację terrorystyczną"[6] (3 716 wiadomości email);
      - „„Korpus Strażników Rewolucji Islamskiej (IRGC) powinien zostać uznany przez Unię Europejską za organizację terrorystyczną"[7] (3 426 wiadomości email);
      - „Prośba uznania Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej za organizację terrorystyczną"[8] (1 190 pism);
      - „Pilne żądanie wpisania przez Unię Europejską Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej na listę organizacji terrorystycznych"[9] (1 082 wiadomości email);

[6] tytuł oryginalny: "Request to classify the Islamic Revolutionary Guard Corps ("IRGC") as a terrorist organization".

[7] tytuł oryginalny : "IRGC should be appointed terrorist organization by EU".

[8] tytuł oryginalny: "Please Declare the Islamic Revolutionary Guard Corps ("IRGC") as a terrorist organization".

[9] tytuł oryginalny: "URGENT REQUEST: EU list the IRGC as a Terrorist Organization".

- „Dlaczego warto dodać Korpus Strażników Rewolucji Islamskiej do listy organizacji terrorystycznych”[10] (538 wiadomości email);
- „Proszę dodajcie Korpus Strażników Rewolucji Islamskiej do listy organizacji terrorystycznych Unii Europejskiej”[11] (480 wiadomości email);
- „Czas na uznanie Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej za organizację terrorystyczną”[12] (301 wiadomości email);
- „Dokumenty przedstawiające brutalne zbrodnie Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej”[13] (227 wiadomości email);
- „Żądanie aby światowi liderzy stanęli po dobrej stronie historii”[14] (136 wiadomości email);

d) „Obalić wyrok Justyny”[15], dotyczące sprawy Pani Justyny Wydrzyńskiej skazanej za pomoc w aborcji poprzez przekazanie środków poronnych (1 548 wiadomości email);

e) „Petycja do Prezydenta USA w obronie polskich protestantów” (1 166 wiadomości email);

f) dotyczące przemówienia Ministra Spraw Zagranicznych Islamskiej Republiki Iranu w Radzie Praw Człowieka ONZ i na Konferencji Rozbrojeniowej ONZ:

[10] tytuł oryginalny: “Why You Should Add the Islamic Revolutionary Guard Corps (“IRGC”) to Terrorist Organizations List”.

[11] tytuł oryginalny: “Please Put IRGC on Terrorist List By the EU”.

[12] tytuł oryginalny: “Time to Designate IRGC as a Terrorist Organization”.

[13] tytuł oryginalny: “Documents on IRGC's brutal crimes”.

[14] tytuł oryginalny: “My Request from World Leaders to Stand on the Right Side of the History”.

[15] tytuł oryginalny: “Overturn Justyna’s conviction”.

- „Prośba o opuszczenie sali podczas przemówienia Ministra Spraw Zagranicznych Islamskiej Republiki Iranu w Radzie Praw Człowieka ONZ i Konferencji Rozbrojeniowej ONZ”[16] (1 002 wiadomości email);
- „ Prośba o opuszczenie sali podczas przemówienia przedstawiciela Islamskiej Republiki Iranu na otwarciu Rady Praw Człowieka ONZ i Konferencji Rozbrojeniowej ONZ”[17] (754 wiadomości email);

g) „Petycja w sprawie przebudowy ul. Wolanowskiej w Radomiu” (294 wiadomości email);

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

a) podjęcia działań na rzecz przywrócenia Wrocławia na listę podstawową Krajowego Planu Kolejowego (1 191 wiadomości email).

Większość korespondencji wpływających do DSO w ramach tzw. akcji Departament przekazał do właściwych organów, zgodnie z ustawą o działach administracji rządowej[18].

4. Dane statystyczne dotyczące obsługi Infolinii dla obywatela

Od czerwca 2023 r. w KPRM uruchomiona została specjalna infolinia dla obywatela[19], obsługiwana przez pracowników Departamentu Spraw Obywatelskich. W okresie od 27 czerwca do 22 grudnia 2023 r., liczba połączeń przychodzących na infolinię wyniosła 2 394. W tym czasie pracownicy DSO przeprowadzili 2 173 rozmowy z obywatelami.

---

[16] tytuł oryginalny: “Walk out of the Islamic Republic of Iran Foreign Minister’s speech at the U.N. Human Rights Council and the U.N. Conference of Disarmament”.

[17] tytuł oryginalny: “Please walk out during the Islamic Republic of Iran representative’s speech at the opening of the U.N. Human Rights Council and the U.N. Conference of Disarmament”.

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

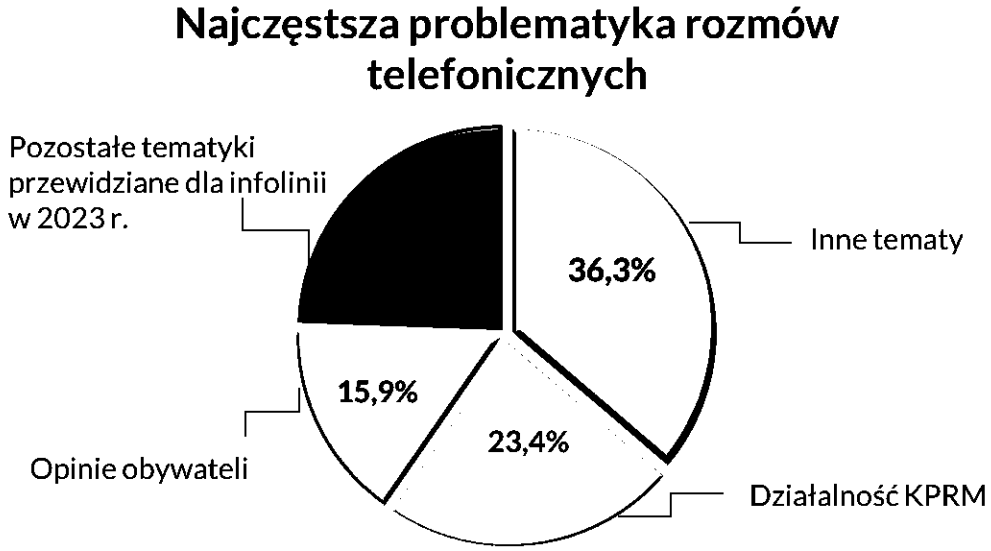
[19] tel. 222 500 151, dalej jako: „infolinia”.

Podobnie jak w przypadku wpływających do DSO pism, Departament prowadzi także klasyfikację rozmów odbytych w ramach obsługi infolinii. Pracownicy obsługujący infolinię, biorąc pod uwagę czego dotyczyła dana rozmowa, każdorazowo przyporządkowują ją do konkretnej problematyki. Na potrzeby obsługi infolinii DSO utworzyło uproszczoną, względem tej przewidzianej dla pism, problematykę.

Problematyka przewidziana dla infolinii w 2023 roku wyglądała więc następująco:

1. Biuro Dyrektora Generalnego;
2. Działalność Kancelaria Prezesa Rady Ministrów;
3. Działalność Ministerstwo Aktywów Państwowych ;
4. Działalność Ministerstwa Cyfryzacji;
5. Działalność Ministerstwa Edukacji i Nauki;
6. Działalność Ministerstwa Finansów;
7. Działalność Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej;
8. Działalność Ministerstwa Klimatu i Środowiska;
9. Działalność Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego;
10. Działalność Ministerstwa Obrony Narodowej;
11. Działalność Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej;
12. Działalność Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi;
13. Działalność Ministerstwa Rozwoju i Technologii;
14. Działalność Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji;
15. Działalność Ministerstwa Spraw Zagranicznych;
16. Działalność Ministerstwa Sprawiedliwości;
17. Działalność Ministerstwa Zdrowia;
18. Działalność organizacji i partii politycznych;
19. Działalność Prezydenta RP;
20. Działalność Sejmu i Senatu RP;
21. Finanse publiczne;
22. Korpus Służby Cywilnej;
23. Ogólne sprawy dot. zatrudnienia i bezrobocia;
24. Opinie obywateli;
25. Połączenie przerwane;
26. Sprawy dotyczące funduszy europejskich;

27. Sprawy ogólne z zakresu informatyzacji państwa;
28. Sytuacje alarmowe/zgłoszenie samobójstwa;
29. Wypowiedzi niejasne/niezrozumiałe;
30. Zagadnienia dotyczące Unii Europejskiej;
31. Inne tematy.



Wykres 5 „Najczęstsza problematyka rozmów telefonicznych".

Najwięcej rozmów, które możliwe były do przyporządkowania do konkretnej problematyki, dotyczyło działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (480 rozmów). Drugą największą grupę stanowiły rozmowy zawierające opinie obywateli na tematy polityczne, gospodarcze, społeczne itp. (326 rozmów).

Część II. Najczęściej pojawiająca się 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 2023 roku w DSO wyróżniono 27 głównych problematyk, które podzielone były na dodatkowe, bardziej szczegółowe podgrupy[20].

Główne problematyki w 2023 roku przedstawiały się 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;

[20] Patrz Tabela 1 „Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM", str. 29.

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 2023 roku problematyki, zostały szczegółowo opisane w poniższych podrozdziałach.

1. Sądownictwo i organy ścigania

W 2023 roku DSO rozpatrzył łącznie 1 091 pism (w tym 53 skargi, 2 wnioski i 2 petycje) obywateli poruszających kwestie sądownictwa i organów ścigania.

Najwięcej wystąpień - 347 pism (w tym 13 skarg) dotyczyło orzecznictwa sądowego w sprawach cywilnych, karnych, pracy i ubezpieczeń społecznych. Pisma te niezmiennie 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 - 322 pisma (w tym 21 skarg) dotyczyły działalności prokuratury, w tym Prokuratora Generalnego. W swoich pismach dotyczących działalności prokuratury, obywatele zarzucali prokuraturze bezczynność, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczynania. Obywatele często prosili również o rozpoznanie ich sprawy przez prokuraturę spoza okręgu ich zamieszkania, będąc przekonanym, że prokuratura właściwa w sprawie nie jest bezstronna.

Pozostałe pisma dotyczyły głównie: doniesień o naruszeniu prawa oraz podejrzeniu popełnienia przestępstwa - 209 pism (w tym 6 skarg), działalności adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych (82 wystąpienia, 3 skargi i 1 wniosek) oraz pozaorzeczniczych uchybień w pracy sądów, w tym skarg na sędziów - 51 pism (w tym 7 skarg).

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

W 2023 roku DSO rozpatrzył 798 pism (w tym 1 skargę) dotyczących bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów oraz kierownictwa KPRM, z których większość (313 wystąpień i 1 skarga) stanowiły pisma z poradami i postulatami. Wspomniane porady i postulaty dotyczyły głównie problemu inflacji, w tym wzrostu cen artykułów spożywczych oraz energii. W swoich wystąpieniach piszący zwracali również uwagę na pogłębiające się rozwarstwienie w dochodach obywateli. W związku ze wskazanymi problemami społeczno-gospodarczymi, w 2023 roku wzrosła również, względem roku poprzedniego, liczba pism obywateli z prośbami o pomoc materialną i finansową (225 wystąpień).

Inne pisma w zakresie ww. problematyki stanowiły życzenia, gratulacje oraz deklaracje poparcia, uznania i sympatii skierowane do Prezesa Rady Ministrów oraz całej Rady Ministrów (171 wystąpień) a także prośby o spotkanie lub rozmowę telefoniczną z Prezesem Rady Ministrów (69 wystąpień).

W zakresie problematyki „Sprawy pozostałe", w 2023 roku, do DSO wpłynęło 1769 pism (w tym 3 skargi, 4 wnioski i 31 petycji). 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 (177 wystąpień, 1 skarga, 4 wnioski i 31 petycji). 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.

W ramach problematyki „Sprawy pozostałe" do DSO wpływały również pisma nieczytelne lub o niezrozumiałej treści (1 114 wystąpień) oraz o treści napastliwej, wulgarnej lub obraźliwej (272 wystąpienia).

3. Ministerstwa

W 2023 roku DSO rozpatrzył łącznie 742 pisma (w tym 257 skarg i 2 wnioski), dotyczących Ministerstw. W zakresie tematyki obejmującej Ministerstwa, ponad 32% pism dotyczyło bezpośrednio Kancelarii Prezesa Rady Ministrów - 242 pisma (w tym 93 skargi i 1 wniosek). Pozostałymi, najczęściej poruszanymi w pismach piszących Ministerstwami były: Ministerstwo Sprawiedliwości (78 wystąpienia i 10 skarg), Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej - 50 pism (w tym 13 skarg) oraz Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji - 49 pism (w tym 25 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 2023 roku do DSO wpłynęło 612 pism (w tym 35 skarg i 9 petycji) dotyczących problematyki ubezpieczeń społecznych. Największa liczba pism (157 wystąpień i 2 skargi) dotyczyła obowiązujących przepisów w zakresie spraw emerytalno-rentowych. Kolejno, najliczniejszymi wystąpieniami były: prośby o przyznanie i ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów (113 wystąpień i 2 skargi), pisma dotyczące nieprawidłowego ustalenia wysokości świadczeń (89 wystąpień i 4 skargi) oraz pisma wyrażające niezadowolenie z działalności organów emerytalno-rentowych (51 wystąpień i 21 skarg).

Organami, które najczęściej pojawiały się w pismach Klientów były ZUS[21] i KRUS[22]. Wyrazy niezadowolenia z działalności wspomnianych organów dotyczyły głównie m.in. niewydawania przez ww. organy decyzji w przewidzianym terminie, odmowy przyznania prawa do emerytury albo renty - 51 pism (w tym 2 skargi i 1 petycja) oraz wstrzymywania wypłaty świadczeń.

Pozostałe pisma dotyczyły m.in.: dodatków pielęgnacyjnych, zasiłków chorobowych itp. (29 wystąpień), emerytur przyznawanych w drodze wyjątku (22 wystąpienia) oraz świadczeń na rzecz ZUS z tytułu działalności gospodarczej (20 wystąpień).

W ramach niniejszej problematyki obywatele często kierowali do DSO pytania dotyczące przyznania i wysokości trzynastej i czternastej emerytury. Poruszanym w pismach obywateli tematem był również tzw. dodatek dla sołtysów. Zdaniem części piszących wprowadzone przepisy o ww. dodatku dyskryminują osoby, które pełniły funkcję sołtysa przed wejściem w życie obecnie obowiązującej ustawy o samorządzie gminnym.

5. Ogólne sprawy polityczno-społeczne

W zakresie problematyki „Ogólne sprawy polityczno-społeczne", w 2023 roku do DSO wpłynęło 586 pism (w tym 2 skargi i 3 petycje).

Najliczniejsza grupa (159 wystąpień) zawierała uwagi w sprawie aktualnych wydarzeń w Kraju. Uwagi te dotyczyły m.in. kampanii wyborczej i zmiany rządu. Piszący, w swoich wystąpieniach, nadal poruszali również temat wojny w Ukrainie. W pismach obywateli zaczęły również pojawiać się uwagi dotyczące konfliktu palestyńsko-izraelskiego. W 2023 roku, liczne wystąpienia obywateli dotyczyły również działalności stowarzyszeń i związków zawodowych - 119 pism (w tym 1 skarga i 1 petycja).

Znaczny wzrost liczby korespondencji, względem roku poprzedniego, nastąpił w zakresie dotyczącym poziomu życia społeczeństwa (76 wystąpień) oraz opinii w sprawie wyborów i referendów (69 wystąpień i 1 petycja).

[21] Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

[22] Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

Pozostałe wystąpienia w obrębie niniejszej problematyki dotyczyły: działalności Rządu i koalicji Rządowej - 33 pisma (w tym 1 skarga), działalności Sejmu i Senatu RP (19 wystąpień) oraz działalności organizacji i partii politycznych (20 wystąpień).

6. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej

W ramach wskazanej problematyki, w 2023 roku, do DSO wpłynęły 374 pisma (w tym 83 skargi, 4 wnioski i 1 petycja). Najwięcej wystąpień dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (191 wystąpień, 47 skarg i 4 wnioski), powiatowych (48 wystąpień i 12 skarg) i wojewódzkich (10 wystąpień i 5 skarg) oraz działalności organów samorządowych kolegiów odwoławczych[23] (25 wystąpień i 16 skarg). 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.

7. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

W 2023 roku, do DSO wpłynęło 349 pism (w tym 100 skarg) dotyczących centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji.

Z otrzymanej korespondencji wynika, że piszący najczęściej mieli problemy z administracją skarbową, włącznie z Szefem Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorami izb administracji skarbowej, naczelnikami urzędów skarbowych i celno-skarbowych (51 wystąpień i 11 skarg).

W tym zakresie 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 (19 wystąpień i 22 skargi) a także Główny Inspektor

[23] Dalej jako: „SKO".

Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego (24 wystąpienia i 13 skarg).

Podobnie jak w roku poprzednim, w 2023 roku 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 wyłącznie dużą ilością wpływających do niego spraw.

8. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie problematyki „Sprawy gospodarcze i ekonomiczne", w 2023 roku do DSO wpłynęło 299 pism (w tym 10 skarg, 2 wnioski i 12 petycji). W zakresie opisywanej problematyki najczęściej pojawiały się pisma dotyczące energetyki (65 wystąpień, 4 skargi, 1 wniosek i 1 petycja), polityki antykryzysowej Rządu (48 wystąpień i 1 petycja), funkcjonowania spółek z udziałem Skarbu Państwa (43 wystąpienia). Pisma w zakresie polityki antykryzysowej Rządu dotyczyły m.in. powrotu stawki VAT do wysokości 23% oraz zamrożenia cen energii.

W pismach obywateli często pojawiały się także tematy związane z przemysłem wydobywczym - 35 pism (w tym 3 skargi i 3 petycje), transportem kolejowym, lotniczym i samochodowym (27 wystąpień i 4 petycje) a także prowadzeniem działalności gospodarczej oraz pomocą dla małych i średnich przedsiębiorstw (24 wystąpienia, 1 skarga, 1 wniosek i 3 petycje).

9. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W ramach tej problematyki, w 2023 roku, do DSO wpłynęło 279 pism (w tym 21 skarg, 1 wniosek i 1 petycja). Najwięcej pism dotyczyło działalności policji (63 wystąpienia i 10 skarg). Piszący wyrażali przede wszystkim swoje niezadowolenie z działania policji tj. niepodejmowania właściwych, zdaniem piszących, interwencji w ich sprawach lub nadużywania kompetencji przez funkcjonariuszy. Podobnie jak w przypadku prokuratury, część obywateli chciała aby ich sprawy rozpoznawane były przez organy policji właściwe dla innego miejsca niż ich miejsce zamieszkania. Takie postulaty obywateli wynikały z braku zaufania piszących co do bezstronności i rzetelności funkcjonariuszy miejscowej policji.

Liczne pisma dotyczyły także spraw kombatanckich (48 wystąpień i 1 skarga). W swoich pismach, część kombatantów wyrażała zadowolenie z podniesienia wysokości świadczenia należnego kombatantom i osobom represjonowanym. Do DSO wpływały jednak również głosy niezadowolenia z niewielkiej, zdaniem piszących, podwyżki ww. świadczenia.

Pozostała korespondencja dotyczyła m.in.: spraw repatriacji, kart stałego pobytu, emigrantów i uchodźców (31 wystąpień, 8 skarg i 1 wniosek) oraz działalności innych służb, np. straży pożarnej czy straży granicznej (31 wystąpień).

10. Handel, usługi, łączność i komunikacja

W 2023 roku DSO rozpatrzył łącznie 270 pism (w tym 11 skarg, 3 wnioski i 5 petycji), dotyczących handlu, usług, łączności i komunikacji. Najwięcej wystąpień obywateli dotyczyło komunikacji krajowej i międzynarodowej, w tym PKP, PPKS i LOT -72 pisma (w tym 3 skargi, 2 wnioski i 2 petycje). Obywatele zwracali uwagę przede wszystkim na pogłębiające się wykluczenie komunikacyjne mniejszych miejscowości.

Drugą najczęściej pojawiającą się w korespondencji tematyką była działalności zakładów energetycznych i gazowni (54 wystąpienia i 2 skargi). W tym zakresie piszący często zwracali uwagę, na ich zdaniem, nieuczciwe praktyki zakładów energetycznych i gazowni przejawiające się zawieraniem przez firmy energetyczne niekorzystnych dla obywateli umów na dostawę energii/gazu. Piszący nadal skarżyli się również na wzrost cen energii elektrycznej i gazu.

Pozostałe wystąpienia w zakresie niniejszej problematyki dotyczyły m.in.: dróg i ruchu drogowego oraz prawa w zakresie tego ruchu (34 wystąpienia i 2 petycje), działalności urzędów pocztowych (23 wystąpienia, 2 skargi i 1 petycja) oraz komunikacji lokalnej i miejskiej (19 wystąpień i 3 skargi).

11. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W zakresie problematyki „Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe", w 2023 roku, do DSO wpłynęły łącznie 233 pisma (w tym 6 skarg i 8 petycji). Głównym tematem wystąpień była budowa i remonty dróg i autostrad

(57 wystąpień, 1 skarga i 5 petycji). W swoich listach obywatele często poruszali również kwestie: ogólnych problemów dotyczących mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego i gruntów miejskich (47 wystąpień, 2 skargi i 2 petycje) oraz planowania przestrzennego, lokalizacji inwestycji, infrastruktury miejskiej i wiejskiej (40 wystąpień i 1 petycja).

W dalszym ciągu 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 dotyczyło również złego stanu dróg innych niż krajowe. Piszący wskazywali, że pomimo licznych próśb i wniosków o remont drogi, właściwe organy samorządu terytorialnego odmawiały podjęcia działań.

12. Sprawy mieszkaniowe

W 2023 roku do DSO wpłynęło 199 pism (w tym 5 skarg i 2 petycje) dotyczących spraw mieszkaniowych. Najczęściej, korespondencja obywateli dotyczyła lokali z zasobu lokali komunalnych, w tym sprzedaży, najmu i zamiany, przydziału mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych (58 wystąpień i 1 skarga) oraz czynszów i opłat eksploatacyjnych w tych lokalach (21 wystąpień).

W swoich pismach obywatele prosili głównie o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielenia przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych. Coraz częściej pojawiały się również pisma obywateli dotyczące mieszkaniowych programów rządowych (19 wystąpień i 1 petycja).

13. Polityka rodzinna i pomoc społeczna

W zakresie problematyki „Polityka rodzinna i pomoc społeczna", w 2023 roku do DSO wpłynęło 196 pism (w tym 9 skarg, 1 wniosek i 2 petycje). Najczęściej pojawiającymi się w pismach tematami były: działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych (36 wystąpień, 4 skargi i 1 wniosek) oraz prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej (40 wystąpień).

Gro obywateli nie potrafiło uzyskać odpowiedniej pomocy od właściwych organów pomocy społecznej. Często, dopiero interwencja DSO kończyła się objęciem piszących pomocą. Coraz częściej piszący skarżyli się również, że kwoty świadczeń z pomocy społecznej są niewystarczające w stosunku do wzrastających kosztów życia.

14. Służba zdrowia

W 2023 roku DSO rozpatrzył łącznie 184 pisma (w tym 14 skarg i 2 petycje), dotyczące służby zdrowia. Tematem najczęściej poruszanym przez obywateli w ich pismach były przede wszystkim leki i artykuły sanitarne, w tym ich refundacja (46 wystąpień). W swoich pismach obywatele często prosili o umieszczenie na liście leków refundowanych konkretnych preparatów lub o przywrócenie refundacji leków skreślonych z listy (np. leku VOXZOGO używanego w leczeniu achondroplazji, tj. tzw. niskorosłości).

Obywatele często skarżyli się również na działalności publicznych zakładów opieki zdrowotnej (28 wystąpień i 3 skargi). W tym zakresie piszący zwracali uwagę m.in. na ich zdaniem, niewłaściwe traktowanie pacjentów przez personel tychże placówek. W 2023 roku często pojawiały się również listy obywateli dotyczące trudności w uzyskaniu odpowiedniej opieki paliatywnej i hospicyjnej.

15. Podatki, cła, kredyty i ubezpieczenia

W 2023 roku, w zakresie problematyki „Podatki, cła, kredyty i ubezpieczenia", do DSO wpłynęły 183 pisma (w tym 8 skarg, 1 wniosek i 1 petycja). Najczęściej powtarzającymi się tematami w pismach obywateli były sprawy dotyczące podatków (59 wystąpień, 2 skargi i 1 petycja) oraz działalności instytucji finansowych (52 wystąpienia i 5 skarg).

W zakresie pism dotyczących instytucji finansowych, w 2023 roku nadal pojawiały się wystąpienia dotyczące utraty przez piszących oszczędności, wskutek przymusowej restrukturyzacji Getin Noble Bank S.A. W zakresie problematyki dotyczącej podatków, piszący często zwracali się do KPRM o pomoc w uzyskaniu zwolnień podatkowych lub ulg w spłacie zobowiązań podatkowych.

16. Pozostałe problematyki

16.1. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią (139 wystąpień, 9 skarg i 4 petycje)

W zakresie niniejszej problematyki najwięcej pism dotyczyło: hodowli i ochrony zwierząt (23 wystąpienia, 3 skargi i 2 petycje) oraz ogólnych problemów dotyczących wsi, rolnictwa, gospodarki ziemią i kształtowania ustroju rolnego państwa (26 wystąpień).

W ramach niniejszej tematyki do DSO wpływała m.in. korespondencja dotycząca różnorakich immisji z dużych ferm, hodowli lub zakładów zajmujących się ubojem zwierząt.

16.2. Sprawy pracy i zatrudnienia (124 wystąpienia, 6 skarg i 1 petycja)

Najwięcej pism w zakresie niniejszej problematyki dotyczyło: łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu oraz kadr kierowniczych i stosunków międzyludzkich w zakładach pracy (37 wystąpień i 1 skarga).

W swoich pismach obywatele często prosili o pomoc lub interwencję Prezesa Rady Ministrów w sprawach dotyczących przede wszystkim mobbingu lub innego rodzaju nieprawidłowości, których dopuszczali się pracodawcy.

16.3. Akcje tematyczne w danym roku 129 pism (w tym 3 petycje)

Korespondencja obywateli, w przeważającej części dotyczyła podwyżek czynszu, kosztów ogrzewania, paliw itp. (77 wystąpień) oraz wojny w Ukrainie (37 wystąpień i 3 petycje).

16.4. Ochrona przyrody i środowiska (117 wystąpień, 6 skarg, 2 wnioski i 2 petycje)

Najwięcej pism w zakresie niniejszej problematyki dotyczyło: gospodarki wodnej, w tym działalności Państwowego Przedsiębiorstwa Gospodarki Wodnej Wody Polskie (25 wystąpień, 1 skarga, 2 wnioski i 1 petycja), gospodarki odpadami (22 wystąpienia) oraz działalności Głównego Inspektora Ochrony Środowiska i wojewódzkich dyrektorów ochrony środowiska (16 wystąpień i 5 skarg).

16.5. Urzędy Wojewódzkie (52 wystąpienia, 60 skarg i 2 wnioski)

Urzędem, którego działalność stanowiła przedmiot największej ilości pism obywateli był Dolnośląski Urząd Wojewódzki (17 wystąpień, 5 skarg i 1 wniosek).

Największa liczba skarg obywateli dotyczyła Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego (7 wystąpień i 14 skarg) oraz Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego (3 wystąpienia i 10 skarg).

16.6. Nauka, oświata i kultura (105 wystąpień, 3 skargi i 1 wniosek)

Najwięcej pism obywateli dotyczyło: szkolnictwa podstawowego (25 wystąpień, 1 skarga i 1 petycja). Częstym przedmiotem korespondencji były także: ochrona i remont zabytków (14 wystąpień) oraz szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne (13 wystąpień).

16.7. Niepełnosprawni (93 wystąpienia, 2 skargi i 2 petycje)

W zakresie problematyki „Niepełnosprawni", obywatele często poruszali kwestie: barier w życiu codziennym, nauce i pracy (12 wystąpień i 1 skarga), działalności organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych oraz kwestie orzeczeń o stopniu niepełnosprawności (12 wystąpień) oraz dofinansowania kosztów rehabilitacji (10 wystąpień i 1 skarga).

Wpływ korespondencji w ramach pozostałych problematyk wyniósł:

- Reprywatyzacja (39 pism);
- Unia Europejska (37 pism);
- Dostęp do informacji publicznej oraz spory kompetencyjne (22 pisma);
- Klęski żywiołowe (8 pism).

Podsumowanie

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 np. 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.

W 2023 roku DSO zaczął zbierać dane dotyczące formy wpływu korespondencji od obywateli. Dane te pozwolą na dokonywanie dokładniejszej oceny, jaką formę komunikacji z KPRM (tradycyjną czy elektroniczną) wolą wybierać obywatele. Już teraz można jednak stwierdzić, że w porównaniu do roku poprzedniego, w 2023 roku wśród obywateli znacząco wzrosła popularność kontaktowania się z KPRM za pomocą skrzynki mailowej. Ilość wpływów wiadomości email na skrzynkę KPRM w 2023 roku wzrosła bowiem o ponad 65%, w stosunku do roku ubiegłego.

Od czerwca 2023 r., nowym sposobem komunikacji obywateli z KPRM, jest również uruchomiona infolinia dla obywateli. Zarówno z danych liczbowych jak i doświadczeń pracowników DSO, obsługujących infolinię wynika, że prowadzone z dzwoniącymi rozmowy są zazwyczaj długie, a ich tematyka wielowątkowa. Najczęściej dzwoniący oczekują od pracownika DSO wskazania organu właściwego w ich sprawie oraz pomocy w ustaleniu danych kontaktowych do poszczególnych organów. Część telefonów odbieranych na infolinii ma charakter napastliwy, wulgarny lub obraźliwy.

W roku 2023, 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. W 2023 roku zauważalny był w pismach obywateli wzrost braku ich zaufania co do bezstronności i rzetelności Policji i Prokuratury. W 2023 roku wiele pism zawierało także prośby o pomoc materialną i finansową. Prośby te były kierowane do KPRM nie tylko przez osoby niepełnosprawne lub starsze, ale również przez obywateli, którzy pomimo pracy zawodowej doznawali trudności w utrzymaniu siebie i rodziny.

Na podstawie zgromadzonych w 2023 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) potencjalne 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. Z informacji podawanych przez piszących, problemy te spowodowane są przede wszystkim wysoką inflacją. Coraz więcej obywateli nie jest w stanie zaspokoić swoich podstawowych potrzeb, takich jak mieszkanie, opłaty eksploatacyjne, leki czy żywność.

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

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.

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. Potencjalne 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 jej rozpatrzenia zgodnie z oczekiwaniami obywatela.

Niezależnie od powyższego, DSO zawsze rzetelnie informuje piszących o braku właściwości Prezesa Rady Ministrów w ich sprawie oraz wskazuje 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 jednak zainicjowane przez DSO działania (np. skierowanie sprawy do właściwego organu z prośbą o poinformowanie KPRM o sposobie jej załatwienia) kończą 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**	**483**	**257**	**2**	**0**	**742**
1.2	Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	148	93	1	0	**242**
1.3	Dział Cyfryzacji KPRM	19	6	0	0	**25**
1.4	Ministerstwo Aktywów Państwowych	11	2	0	0	**13**
1.5	Ministerstwo Edukacji i Nauki	9	12	0	0	**21**
1.6	Ministerstwo Finansów	21	4	0	0	**25**
1.7	Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej	3	1	0	0	**4**
1.8	Ministerstwo Infrastruktury	13	11	0	0	**24**
1.9	Ministerstwo Klimatu i Środowiska	18	12	0	0	**30**
1.10	Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	16	8	0	0	**24**
1.11	Ministerstwo Obrony Narodowej	2	1	0	0	**3**
1.12	Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej	37	13	0	0	**50**
1.13	Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	18	10	0	0	**28**
1.14	Ministerstwo Rozwoju i Technologii	28	32	1	0	**61**
1.15	Ministerstwo Sportu i Turystyki	2	1	0	0	**3**
1.16	Ministerstwo Sprawiedliwości	78	10	0	0	**88**
1.17	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	24	25	0	0	**49**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
1.18	Ministerstwo Spraw Zagranicznych	11	3	0	0	**14**
1.19	Ministerstwo Zdrowia	25	13	0	0	**38**
2	**Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje**	**249**	**100**	**0**	**0**	**349**
2.1	Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego	3	0	0	0	**3**
2.2	Agencja Mienia Wojskowego	0	0	0	0	**0**
2.3	Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	7	1	0	0	**8**
2.4	Agencja Wywiadu	1	0	0	0	**1**
2.5	Ambasady i konsulaty	5	1	0	0	**6**
2.6	Centralne Biuro Antykorupcyjne	1	0	0	0	**1**
2.7	Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych i jednostki podległe	4	0	0	0	**4**
2.8	Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad	3	4	0	0	**7**
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	24	13	0	0	**37**
2.11	Główny Inspektor Sanitarny	3	1	0	0	**4**
2.12	Główny Urząd Geodezji i Kartografii	3	2	0	0	**5**
2.13	Główny Urząd Miar	0	0	0	0	**0**
2.14	Główny Urząd Statystyczny	2	0	0	0	**2**
2.15	Instytut Pamięci Narodowej	7	0	0	0	**7**
2.16	Instytut Zachodni im. Zygmunta Wojciechowskiego	0	0	0	0	**0**
2.17	Komisja Nadzoru Finansowego	5	1	0	0	**6**
2.18	Krajowy Ośrodek Wsparcia Rolnictwa	10	0	0	0	**10**
2.19	Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji	5	0	0	0	**5**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
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	0	1	0	0	**1**
2.23	Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie	7	0	0	0	**7**
2.24	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	8	1	0	0	**9**
2.25	Polska Agencja Kosmiczna	0	0	0	0	**0**
2.26	Polska Akademia Nauk	0	0	0	0	**0**
2.27	Rada Doskonałości Naukowej	0	0	0	0	**0**
2.28	Rządowe Centrum Legislacji	1	0	0	0	**1**
2.29	Rzecznik Finansowy	7	3	0	0	**10**
2.30	Rzecznik Małych i Średnich Przedsiębiorstw	2	0	0	0	**2**
2.31	Rzecznik Praw Dziecka	1	0	0	0	**1**
2.32	Rzecznik Praw Obywatelskich	10	0	0	0	**10**
2.33	Rzecznik Praw Pacjenta	19	22	0	0	**41**
2.34	Szef Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorzy izb administracji skarbowej, naczelnicy urzędów skarbowych, naczelnicy urzędów celno-skarbowych	51	11	0	0	**62**
2.35	Szef Służby Cywilnej	1	1	0	0	**2**
2.36	Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny	3	0	0	0	**3**
2.37	Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	8	3	0	0	**11**
2.38	Urząd Dozoru Technicznego	0	0	0	0	**0**
2.39	Urząd Komisji Nadzoru Finansowego	2	0	0	0	**2**
2.40	Urząd Komunikacji Elektronicznej	4	5	0	0	**9**
2.41	Urząd Ochrony Danych Osobowych	6	8	0	0	**14**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
2.42	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	6	6	0	0	**12**
2.43	Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej	12	3	0	0	**15**
2.44	Urząd Regulacji Energetyki	7	6	0	0	**13**
2.45	Urząd Transportu Kolejowego	0	0	0	0	**0**
2.46	Urząd Zamówień Publicznych	0	0	0	0	**0**
2.47	Wojskowa Agencja Mieszkaniowa	0	0	0	0	**0**
2.48	Pełnomocnicy Rządu i Prezesa Rady Ministrów	4	1	0	0	**5**
2.49	Inne	6	6	0	0	**12**
3	**Urzędy Wojewódzkie**	**62**	**60**	**2**	**0**	**124**
3.1	Dolnośląski Urząd Wojewódzki	17	5	1	0	**23**
3.2	Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki	1	3	0	0	**4**
3.3	Lubelski Urząd Wojewódzki	1	1	0	0	**2**
3.4	Lubuski Urząd Wojewódzki	1	0	0	0	**1**
3.5	Łódzki Urząd Wojewódzki	5	2	0	0	**7**
3.6	Małopolski Urząd Wojewódzki	3	10	0	0	**13**
3.7	Mazowiecki Urząd Wojewódzki	7	14	0	0	**21**
3.8	Opolski Urząd Wojewódzki	0	0	0	0	**0**
3.9	Podkarpacki Urząd Wojewódzki	1	4	0	0	**5**
3.10	Podlaski Urząd Wojewódzki	4	1	0	0	**5**
3.11	Pomorski Urząd Wojewódzki	3	3	0	0	**6**
3.12	Śląski Urząd Wojewódzki	7	4	0	0	**11**
3.13	Świętokrzyski Urząd Wojewódzki	4	6	0	0	**10**
3.14	Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki	1	2	0	0	**3**
3.15	Wielkopolski Urząd Wojewódzki	6	4	1	0	**11**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
3.16	Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	1	1	0	0	**2**
4	**Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej**	**286**	**83**	**4**	**1**	**374**
4.1	Działalność organów samorządowych wojewódzkich	10	5	0	0	**15**
4.2	Działalność organów samorządowych powiatowych	48	12	0	0	**60**
4.3	Działalność organów samorządowych gminnych (miejskich)	191	47	4	0	**242**
4.4	Działalność organów samorządowych kolegiów odwoławczych (SKO)	25	16	0	0	**41**
4.5	Działalność regionalnych izb obrachunkowych (RIO)	3	1	0	0	**4**
4.6	Działalność organizacji spółdzielczych, społecznych i innych	5	0	0	0	**5**
4,7	Zmiany w podziale administracyjnym	3	0	0	0	**3**
4.8	Inne	1	2	0	1	**4**
5	**Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne**	**18**	**4**	**0**	**0**	**22**
5.1	Dostęp do informacji publicznej	18	4	0	0	**22**
5.2	Spory kompetencyjne	0	0	0	0	**0**
6	**Sądownictwo i organy ścigania**	**1034**	**53**	**2**	**2**	**1091**
6.1	Orzecznictwo sądowe cywilne, karne, pracy i ubezpieczeń społecznych (skargi, odwołania)	334	13	0	0	**347**
6.2	Orzecznictwo sądowe w sprawach administracyjnych (skargi, odwołania)	32	1	0	2	**35**
6.3	Pozaorzecznicze uchybienia w pracy sądów, w tym skargi na sędziów	44	7	0	0	**51**
6.4	Działalność prokuratury (w tym Prokuratora Generalnego, skargi na prokuratorów)	301	21	0	0	**322**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
6.5	Działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków, biegłych sądowych	78	3	1	0	**82**
6.6	Funkcjonowanie zakładów karnych i aresztów śledczych, Centralny Zarząd Służby Więziennej	19	1	0	0	**20**
6.7	Doniesienia o naruszeniu prawa, podejrzenia o popełnieniu przestępstwa	203	6	0	0	**209**
6.8	Inne	23	1	1	0	**25**
7	**Sprawy pracy i zatrudnienia**	**124**	**6**	**0**	**1**	**131**
7.1	Korpus Służby Cywilnej (nie dotyczy skarg na Szefa Służby Cywilnej), konkursy na stanowiska, inne	9	1	0	0	**10**
7.2	Poszukiwanie pracy	20	0	0	0	**20**
7.3	Zwolnienia z pracy	13	2	0	0	**15**
7.4	Zasiłki dla bezrobotnych	1	0	0	0	**1**
7.5	Działalność urzędów pracy	0	2	0	0	**2**
7.6	Finansowe i pozafinansowe roszczenia wynikające ze stosunku pracy (deputaty, zniżki itp.)	7	0	0	0	**7**
7.7	Wypadki przy pracy, choroby zawodowe, bhp (w tym odszkodowania i świadczenia rentowe z tego tytułu)	6	0	0	0	**6**
7.8	Łamanie praw pracowniczych, w tym mobbing, sprawy dotyczące kadr kierowniczych, stosunki międzyludzkie w zakładach pracy	37	1	0	0	**38**
7.9	Ogólne sprawy dotyczące zatrudnienia i bezrobocia	18	0	0	1	**19**
7.10	Równe traktowanie (kobiety – mężczyźni, osoby niepełnosprawne i inne)	2	0	0	0	**2**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
7.11	Inne	11	0	0	0	**11**
8	**Ubezpieczenia społeczne**	**568**	**35**	**0**	**9**	**612**
8.1	Odmowa przyznania emerytur i rent (wszystkich rodzajów)	48	2	0	1	**51**
8.2	Nieprawidłowe ustalenie wysokości świadczeń (wszystkich rodzajów, także naliczanie kapitału początkowego)	89	4	0	0	**93**
8.3	Prośby o przyznanie oraz ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów, prośby o podwyższenie emerytury	113	2	0	0	**115**
8.4	Emerytury wyjątkowe przyznawane przez Prezesa ZUS (lub inne organy)	22	0	0	0	**22**
8.5	Świadczenia przedemerytalne	1	0	0	0	**1**
8.6	Orzecznictwo lekarskie	13	1	0	0	**14**
8.7	Dodatki pielęgnacyjne, zasiłki chorobowe itp.	29	0	0	0	**29**
8.8	Świadczenia na rzecz ZUS z tyt. działalności gospodarczej	20	0	0	0	**20**
8.9	Skargi na działalność wszystkich organów emerytalno-rentowych - ZUS, KRUS, MON, MSWiA oraz ich pracowników	51	21	0	0	**72**
8.10	Przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych (uwagi, opinie, postulaty obywateli, waloryzacja)	157	2	0	8	**167**
8.11	Inne	25	3	0	0	**28**
9	**Niepełnosprawni**	**93**	**2**	**0**	**2**	**97**
9.2	Prośby o wsparcie finansowe dla osoby niepełnosprawnej	2	0	0	0	**2**
9.3	Niski wymiar świadczeń (w tym świadczeń dla opiekunów)	10	0	0	0	**10**

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	12	0	0	0	**12**
9.5	Skargi na bariery w życiu codziennym, nauce, pracy	12	1	0	0	**13**
9.6	Dofinansowanie kosztów rehabilitacji (w tym specjalistycznego sprzętu, turnusów rehabilitacyjnych)	10	1	0	0	**11**
9.7	Sprawy dotyczące wdrażania ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	6	0	0	1	**7**
9.8	Problemy ogólne dotyczące niepełnosprawnych	0	0	0	0	**0**
9.9	Inne	41	0	0	1	**42**
10	**Służba zdrowia**	**168**	**14**	**0**	**2**	**184**
10.1	Działalność Narodowego Funduszu Zdrowia (w tym Wojewódzkich Oddziałów NFZ)	14	3	0	0	**17**
10.2	Skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie (skargi na lekarzy)	10	4	0	0	**14**
10.3	Skargi na zbyt długie oczekiwanie na leczenie	6	0	0	0	**6**
10.4	Koszty leczenia – refundacja (w tym in vitro)	11	0	0	0	**11**
10.5	Leki i artykuły sanitarne (rejestracja, refundacja, ceny leków)	46	0	0	0	**46**
10.6	Leczenie uzdrowiskowe (sanatoryjne)	9	0	0	0	**9**
10.7	Działalność publicznych zakładów opieki zdrowotnej	28	3	0	0	**31**
10.8	Szczepienia (skargi, odmowy, postulaty, kary)	3	0	0	0	**3**
10.9	Problemy ogólne, organizacja ochrony zdrowia (w tym komputeryzacja)	18	1	0	2	**21**
10.10	Sprawy związane z epidemią koronawirusa	6	0	0	0	**6**
10.11	Inne	17	3	0	0	**20**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
11	**Polityka rodzinna i pomoc społeczna**	**184**	**9**	**1**	**2**	**196**
11.1	Prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	40	0	0	0	**40**
11.2	Odmowy udzielenia pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	7	1	0	0	**8**
11.3	Wysokość zasiłków z funduszy pomocy społecznej	14	1	0	0	**15**
11.4	Działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych	36	4	1	0	**41**
11.5	Domy dziecka, rodziny zastępcze i Domy Pomocy Społecznej	20	0	0	0	**20**
11.6	Świadczenia rodzinne (np. dodatki do zasiłków rodzinnych, świadczenia pielęgnacyjne, 500+,zasiłek opiekuńczy, bon turystyczny itp.)	22	3	0	2	**27**
11.7	Urlopy i świadczenia macierzyńskie	7	0	0	0	**7**
11.8	Fundusz alimentacyjny	5	0	0	0	**5**
11.9	Adopcje oraz ograniczenia władzy rodzicielskiej	4	0	0	0	**4**
11.10	Pomoc dla więźniów, byłych więźniów oraz ich rodzin	0	0	0	0	**0**
11.11	Problemy ogólne dotyczące pomocy (opieki) społecznej	19	0	0	0	**19**
11.12	Inne	10	0	0	0	**10**
12	**Sprawy mieszkaniowe**	**192**	**5**	**0**	**2**	**199**
12.1	Sprzedaż, najem i zamiana mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych	58	1	0	0	**59**
12.2	Czynsze, opłaty eksploatacyjne i inne opłaty za mieszkania	21	0	0	0	**21**
12.3	Eksploatacja i remonty	8	1	0	0	**9**
12.4	Działalność administracji domów komunalnych	2	0	0	0	**2**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
12.5	Pozostałe dot. lokali komunalnych	3	0	0	0	**3**
12.6	Przydziały, zamiany i wykup lokali spółdzielczych	8	0	0	0	**8**
12.7	Czynsze i opłaty eksploatacyjne	7	0	0	1	**8**
12.8	Premie gwarancyjne, rekompensaty pieniężne, rewaloryzacja wkładów mieszkaniowych	3	0	0	0	**3**
12.9	Działalność administracji domów spółdzielczych oraz organów spółdzielczych (Prezes, Zarząd, Rada Nadzorcza)	16	1	0	0	**17**
12.10	Pozostałe dot. lokali spółdzielczych	17	0	0	0	**17**
12.11	Prywatne budynki czynszowe	1	0	0	0	**1**
12.12	Mieszkania zakładowe, wykup	4	0	0	0	**4**
12.13	Wspólnoty mieszkaniowe	13	1	0	0	**14**
12.14	Dodatki mieszkaniowe, ochrona lokatorów	0	0	0	0	**0**
12.15	Bezprawne zajęcia lokali i eksmisje	6	1	0	0	**7**
12.16	Mieszkaniowe programy rządowe (np. mieszkanie dla młodych)	19	0	0	1	**20**
12.17	Inne	6	0	0	0	**6**
13	**Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe**	**219**	**6**	**0**	**8**	**233**
13.1	Planowanie przestrzenne, lokalizacja inwestycji, infrastruktura miejska i wiejska	40	0	0	1	**41**
13.2	Działki budowlane, spory o ich rozgraniczenie	12	1	0	0	**13**
13.3	Budowa i remonty dróg i autostrad	57	1	0	5	**63**
13.4	Sprzedaż działek budowlanych, przetargi, dzierżawa działek	1	0	0	0	**1**
13.5	Wywłaszczenia i odszkodowania, komunalizacja	25	1	0	0	**26**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
13.6	Zmiana wieczystego użytkowania na prawo własności (w tym garaże)	1	0	0	0	**1**
13.7	Ogrody działkowe	4	0	0	0	**4**
13.8	Sprzedaż nieruchomości cudzoziemcom	0	0	0	0	**0**
13.9	Problemy ogólne dot. mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego, gruntów miejskich	47	2	0	2	**51**
13.10	Sprawy z zakresu geodezji i kartografii oraz geologii	23	1	0	0	**24**
13.11	Inne	9	0	0	0	**9**
14	**Unia Europejska**	**36**	**0**	**0**	**1**	**37**
14.1	Rolnictwo i rybołówstwo	5	0	0	0	**5**
14.2	Edukacji i nauka	2	0	0	0	**2**
14.3	Działalność gospodarcza	4	0	0	0	**4**
14.4	Ochrona środowiska i przyrody	5	0	0	0	**5**
14.5	Rozwój regionalny	0	0	0	0	**0**
14.6	Kapitał ludzki (EFS)	0	0	0	0	**0**
14.7	Wprowadzenie waluty EURO	0	0	0	0	**0**
14.8	Środki unijne - dotacje (rozliczenia, wydatkowanie, zapotrzebowanie itp.)	7	0	0	0	**7**
14.9	Orzecznictwo sądów i trybunałów europejskich	5	0	0	0	**5**
14.10	Funkcjonowanie Unii Europejskiej	7	0	0	1	**8**
14.11	Inne	1	0	0	0	**1**
15	**Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie**	**256**	**21**	**1**	**1**	**279**
15.1	Sprawy resortu obrony narodowej	21	2	0	0	**23**
15.2	Sprawy bezpieczeństwa publicznego	5	0	0	1	**6**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
15.3	Nadanie i zrzeczenie się obywatelstwa polskiego	4	0	0	0	**4**
15.4	Repatriacja, karty stałego pobytu, uchodźcy polityczni, emigranci, imigranci	31	8	1	0	**40**
15.5	Działalność policji	63	10	0	0	**73**
15.6	Działalność innych służb (np. granicznych, straży pożarnej)	31	0	0	0	**31**
15.7	Wnioski o nadanie odznaczenia, orderu	9	0	0	0	**9**
15.8	Sprawy kombatanckie	48	1	0	0	**49**
15.9	Udział Polski w misjach wojskowych	2	0	0	0	**2**
15.10	Symbole narodowe oraz miejsca pamięci narodowej	20	0	0	0	**20**
15.11	Inne	22	0	0	0	**22**
16	**Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią**	**139**	**9**	**0**	**4**	**152**
16.1	Uwłaszczenia gospodarstw rolnych	6	0	0	0	**6**
16.2	Sprzedaż i dzierżawa gruntów rolnych	15	1	0	0	**16**
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)	6	0	0	0	**6**
16.5	Skup płodów rolnych	12	0	0	2	**14**
16.6	Hodowla i ochrona zwierząt	23	3	0	2	**28**
16.7	Sprawy dotyczące sadownictwa	7	0	0	0	**7**
16.8	Działalność Głównego Lekarza Weterynarii, wojewódzkich i powiatowych inspektorów weterynaryjnych i wyznaczonych lekarzy weterynarii, Wojskowa Inspekcja Weterynaryjna oraz inne sprawy z zakresu weterynarii	6	5	0	0	**11**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
16.9	Problemy ogólne dot. wsi, rolnictwa i gospodarki ziemią, kształtowanie ustroju rolnego państwa	26	0	0	0	**26**
16.10	Działalność i sprawy dotyczące Głównej i Wojewódzkich Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych	0	0	0	0	**0**
16.11	Szacowanie szkód w uprawach i płodach rolnych, szkody łowieckie, Afrykański Pomór Świń	4	0	0	0	**4**
16.12	Nasiennictwo	2	0	0	0	**2**
16.13	Współdzielczość rolnicza i rolnicze spółdzielnie produkcyjne	1	0	0	0	**1**
16.14	Środki ochrony roślin, nawozy	0	0	0	0	**0**
16.15	Inne	24	0	0	0	**24**
17	**Reprywatyzacja**	**34**	**5**	**0**	**0**	**39**
17.1	Gospodarstwa chłopskie, lasy, wielkie gospodarstwa ziemskie	3	0	0	0	**3**
17.2	Zwrot nieruchomości miejskich (w tym grunty warszawskie)	17	5	0	0	**22**
17.3	Mienie zabużańskie	10	0	0	0	**10**
17.4	Przedsiębiorstwa i zakłady	2	0	0	0	**2**
17.5	Mienie poniemieckie	2	0	0	0	**2**
17.6	Inne	0	0	0	0	**0**
18	**Ochrona przyrody i środowiska**	**117**	**6**	**2**	**2**	**127**
18.1	Działalność Głównego Inspektora Ochrony Środowiska i wojewódzkich inspektorów ochrony środowiska Dyrektora Generalnego Ochrony Środowiska i regionalnych dyrektorów ochrony środowiska	16	5	0	0	**21**

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	12	0	0	0	**12**
18.3	Ochrona przyrody	17	0	0	0	**17**
18.4	Ochrona zwierząt	2	0	0	0	**2**
18.5	Gospodarka leśna i łowiectwo	14	0	0	0	**14**
18.6	Gospodarka wodna (w tym działalność Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie)	25	1	2	1	**29**
18.7	Gospodarka odpadami	22	0	0	0	**22**
18.8	Natura 2000	1	0	0	0	**1**
18.9	Inne	8	0	0	1	**9**
19	**Klęski żywiołowe**	**8**	**0**	**0**	**0**	**8**
19.1	Powódź	1	0	0	0	**1**
19.2	Silny wiatr (np. huragan, orkan, trąba powietrzna)	1	0	0	0	**1**
19.3	Susza	0	0	0	0	**0**
19.4	Odszkodowania	0	0	0	0	**0**
19.5	Inne	6	0	0	0	**6**
20	**Handel, usługi, łączność, komunikacja**	**251**	**11**	**3**	**5**	**270**
20.1	Działalność handlu i usług	14	0	0	0	**14**
20.2	Działalność zakładów energetycznych i gazowni	54	2	0	0	**56**
20.3	Działalność urzędów pocztowych	23	2	0	1	**26**
20.4	Telefonia stacjonarna, cyfrowa, opłaty	7	0	0	0	**7**
20.5	Radio i telewizja (abonament)	5	1	1	0	**7**
20.6	Internet (światłowody, zasięgi, przyłącza)	10	0	0	0	**10**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
20.7	Komunikacja lokalna, miejska	16	3	0	0	**19**
20.8	Komunikacja krajowa i międzynarodowa w tym. PKP, PPKS, LOT	65	3	2	2	**72**
20.9	Licencje, koncesje, zezwolenia	8	0	0	0	**8**
20.10	Problemy ogólne dot. handlu, usług, łączności, komunikacji i transportu	12	0	0	0	**12**
20.11	Drogi i ruch drogowy; prawo o ruchu drogowym	34	0	0	2	**36**
20.12	Inne	3	0	0	0	**3**
21	**Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka**	**105**	**3**	**0**	**1**	**109**
21.1	Żłobki i przedszkola	11	0	0	0	**11**
21.2	Szkolnictwo podstawowe	25	1	0	1	**27**
21.3	Szkolnictwo ponadpodstawowe	4	0	0	0	**4**
21.4	Szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne	13	0	0	0	**13**
21.5	Szkolnictwo specjalne	0	0	0	0	**0**
21.6	Pomoc materialna i stypendialna oraz kredyty dla studentów	3	0	0	0	**3**
21.7	Sprawy dotyczące nauczycieli	4	1	0	0	**5**
21.8	Sprawy dotyczące autorów, twórców i naukowców	7	0	0	0	**7**
21.9	Ochrona i remonty zabytków	14	0	0	0	**14**
21.10	Sport i turystyka oraz dofinansowanie imprez kulturalnych i sportowych	11	0	0	0	**11**
21.11	Inne	13	1	0	0	**14**
22	**Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe**	**173**	**8**	**1**	**1**	**183**
22.1	Podatki (łącznie z rolnymi)	59	2	0	1	**62**
22.2	Cła, opłaty celne, sprawy celne	0	0	0	0	**0**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
22.3	Kredyty np. przydział, spłata, umorzenia, przewalutowania (z wyłączeniem kredytów studenckich i rolnych)	20	0	0	0	**20**
22.4	Działalność instytucji finansowych (banki, parabanki, działalność firm windykacyjnych, biura maklerskie, giełda, lokaty i oszczędności, polisolokaty, oprocentowanie)	52	5	0	0	**57**
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)	4	0	0	0	**4**
22.7	Działalność zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych	20	0	0	0	**20**
22.8	Finanse publiczne (budżet państwa, samorządów, instytucji)	5	0	0	0	**5**
22.9	Inne	1	1	1	0	**3**
23	**Sprawy gospodarcze i ekonomiczne**	**275**	**10**	**2**	**12**	**299**
23.1	Energetyka (np. dywersyfikacja pozyskiwania źródeł energii, elektrownie atomowe, wiatrowe itp.)	65	4	1	1	**71**
23.2	Przemysł wydobywczy (górnictwo, ropa naftowa, gaz łupkowy, geotermia i inne)	29	3	0	3	**35**
23.3	Przemysł stoczniowy i hutniczy	4	1	0	0	**5**
23.4	Przemysł zbrojeniowy	0	0	0	0	**0**
23.5	Transport kolejowy, lotniczy i samochodowy	27	0	0	4	**31**
23.6	Gospodarka morska, rybołówstwo	5	1	0	0	**6**
23.7	Restrukturyzacja i prywatyzacja przedsiębiorstw i zakładów	4	0	0	0	**4**
23.8	Przydział akcji dla pracowników oraz ich wykup	0	0	0	0	**0**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
23.9	Prowadzenie działalności gospodarczej, pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw	24	1	1	3	**29**
23.10	Upadłość przedsiębiorstw, programy naprawcze lub upadłościowe, zarządy komisaryczne, restrukturyzacja	3	0	0	0	**3**
23.11	Funkcjonowanie spółek z udziałem Skarbu Państwa	43	0	0	0	**43**
23.12	Polityka gospodarcza Rządu	15	0	0	0	**15**
23.13	Polityka antykryzysowa Rządu (Polski Fundusz Rozwoju, Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Tarcze antykryzysowe)	48	0	0	1	**49**
23.14	Inne	8	0	0	0	**8**
24	**Ogólne sprawy polityczno-społeczne**	**581**	**2**	**0**	**3**	**586**
24.1	Działalność Sejmu i Senatu RP	19	0	0	0	**19**
24.2	Działalność Prezydenta RP	18	0	0	0	**18**
24.3	Działalność Rządu i koalicji rządowej	32	1	0	0	**33**
24.4	Polityka zagraniczna Rządu	17	0	0	0	**17**
24.5	Działalność organizacji i partii politycznych	20	0	0	0	**20**
24.6	Działalność stowarzyszeń i związków zawodowych	117	1	0	1	**119**
24.7	Działalność mediów	14	0	0	0	**14**
24.8	Uwagi o aktualnych wydarzeniach	159	0	0	0	**159**
24.9	Sprawy Polonii i Polaków za granicą	7	0	0	0	**7**
24.10	Opinie w sprawie wyborów i referendów	69	0	0	1	**70**
24.11	Poziom życia społeczeństwa	76	0	0	0	**76**
24.12	Ocena funkcjonowania prawa	12	0	0	0	**12**
24.13	Korespondencja dotycząca „katastrofy smoleńskiej”	1	0	0	0	**1**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
24.14	Sprawy wyznań religijnych, mniejszości narodowych, etnicznych i językowych	15	0	0	1	**16**
24.15	Inne	5	0	0	0	**5**
25	**Korespondencja dot. Prezesa Rady Ministrów**	**819**	**1**	**0**	**0**	**820**
25.1	Życzenia, gratulacje, zaproszenia, deklaracje poparcia uznania i sympatii	171	0	0	0	**171**
25.2	Prośby o zdjęcia i autograf; prośby o spotkanie, rozmowę telefoniczną	69	0	0	0	**69**
25.3	Krytyka personalna PRM, WPRM-ów, czy Kierownictwa KPRM	23	0	0	0	**23**
25.4	Prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne	225	0	0	0	**225**
25.5	Porady i postulaty kierowane do Prezesa Rady Ministrów i Kierownictwa KPRM	313	1	0	0	**314**
25.6	Inne	18	0	0	0	**18**
26	**Sprawy pozostałe**	**1731**	**3**	**4**	**31**	**1769**
26.1	Treść napastliwa, wulgarna, obraźliwa	271	1	0	0	**272**
26.2	Korespondencja nieczytelna lub o niezrozumiałej treści lub bez merytorycznej treści	1114	0	0	0	**1114**
26.3	Zwroty dokumentów, przesyłanie aktów prawnych	13	0	0	0	**13**
26.4	Interpretacja ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę. Prośby o pomoc prawną.	177	1	4	31	**213**
26.5	Wynalazcy, patenty, pomysły racjonalizatorskie	44	0	0	0	**44**
26.6	Pieniężne roszczenia wobec Prezes Rady Ministrów i Skarbu Państwa	56	0	0	0	**56**

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
26.7	Inne	56	1	0	0	**57**
27	**Akcje tematyczne w danym roku**	**126**	**0**	**0**	**0**	**126**
27.1	Polski Ład	8	0	0	0	**8**
27.2	Wojna w Ukrainie	37	0	0	3	**40**
27.3	Podwyżki czynszów, ogrzewania, paliw	77	0	0	0	**77**
27.4	Zanieczyszczenie Odry	4	0	0	0	**4**

2. Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM

Tabela 2 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”.

Rodzaj pisma	Liczba
Listy oraz inne wystąpienia	8331
Skargi	713
Wnioski	24
Petycje	93
Inna korespondencja	1280

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	6655	8331
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane dw. KPRM	656	
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane do wielu adresatów	392	
Wystąpienia anonimowe	474	
Wystąpienia obywatela terminowe	154	

4. Forma wpływu korespondencji do DSO KPRM

Tabela 4 „Forma wpływu korespondencji do DSO KPRM".

	Skargi i Wnioski	Petycje	Listy i inne wystąpienia	SUMA
Forma papierowa	351	31	5724	6106
Forma elektroniczna	386	62	2607	3055

5. Terminowość załatwiania spraw przez DSO KPRM

Tabela 5 „Termin załatwienia sprawy przez DSO KPRM".

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy i inne wystąpienia
Sprawy załatwione przed terminem	682	21	92	8314
Sprawy załatwione w terminie	17	2	1	10
Sprawy załatwione po terminie	14	1	0	7
SUMA	**713**	**24**	**93**	**8331**

6. Tematyka rozmów telefonicznych na infolinii dla obywatela

Tabela 6 „Tematyka rozmów telefonicznych na infolinii dla obywatela".

Nr	Problematyka	Liczba telefonów
1	Biuro Dyrektora Generalnego	4
2	Działalność Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	480
3	Działalność Ministerstwo Aktywów Państwowych	4
4	Działalność Ministerstwa Cyfryzacji	38
5	Działalność Ministerstwa Edukacji i Nauki	19
6	Działalność Ministerstwa Finansów	20
7	Działalność Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej	4
8	Działalność Ministerstwa Klimatu i Środowiska	26
9	Działalność Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego	29
10	Działalność Ministerstwa Obrony Narodowej	8
11	Działalność Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej	83
12	Działalność Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi	18
13	Działalność Ministerstwa Rozwoju i Technologii	35
14	Działalność Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji	18
15	Działalność Ministerstwa Spraw Zagranicznych	9
16	Działalność Ministerstwa Sprawiedliwości	45
17	Działalność Ministerstwa Zdrowia	24

Nr	Problematyka	Liczba telefonów
18	Działalność organizacji i partii politycznych	4
19	Działalność Prezydenta RP;	1
20	Działalność Sejmu i Senatu RP	4
21	Finanse publiczne	4
22	Korpus Służby Cywilnej	2
23	Ogólne sprawy dot. zatrudnienia i bezrobocia	6
24	Opinie obywateli	326
25	Połączenie przerwane	67
26	Sprawy dotyczące funduszy europejskich	3
27	Sprawy ogólne z zakresu informatyzacji państwa	1
28	Sytuacje alarmowe/zgłoszenie samobójstwa	1
29	Wypowiedzi niejasne/niezrozumiałe;	23
30	Zagadnienia dotyczące Unii Europejskiej	1
31	Inne tematy	744

Spis tabel i wykresów

Wykres 1 „Rodzaje pism wpływających do DSO”. 4

Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli”. 5

Wykres 3 "Sprawy załatwione przed terminem". 6

Wykres 4 „Forma wpływu korespondencji". 7

Wykres 5 "Najczęstsza problematyka rozmów telefonicznych". 12

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

Tabela 2 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”. 47

Tabela 3 „Rodzaje wystąpień obywateli”. 47

Tabela 4 „Forma wpływu korespondencji do DSO KPRM". 47

Tabela 5 „Termin załatwienia sprawy przez DSO KPRM”. 48

Tabela 6 „Tematyka rozmów telefonicznych na infolinii dla obywatela". 48