Kancelaria Prezesa
Rady Ministrów

Informacja

na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez Departament Wniosków, Petycji i Skarg Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2024 roku

Spis treści

Wstęp **2**

Zarys sytuacji społeczno-gospodarczej w kraju w 2024 roku **2**

Część I. Dane statyczne dotyczące skarg, wniosków, petycji oraz innych wystąpień obywatelskich **3**

1. Liczba i rodzaj pism wpływających do DWS 3

2. Terminowość i sposoby załatwiania spraw przez DWS 5

3. Korespondencja wpływająca na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl;oraz korespondencja o tożsamej treści lub w tej samej sprawie 5

4. Infolinia dla obywatela 7

5. Przyjęcia interesantów 10

Część II. Tematyka najczęściej pojawiająca się w skargach, wnioskach, petycjach i listach **11**

1. Sądownictwo i organy ścigania 13

2. Ministerstwa (w tym KPRM) 14

3. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów i kierownictwa KPRM oraz sprawy pozostałe. 15

4. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje 15

5. Ubezpieczenia społeczne 16

6. Ogólne sprawy polityczno-społeczne 17

7. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej 17

8. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie 17

9. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne.....18

Podsumowanie 18

Wstęp

Niniejsza informacja została przygotowana przez Wydział Analiz i Wystąpień Obywatelskich Departamentu Wniosków, Petycji i Skarg[1] Kancelarii Prezesa Rady Ministrów.

Zebrany materiał pochodzi z kart analitycznych prowadzonych przez pracowników DWS i przedstawia dane za 2024 rok.

Zarys sytuacji społeczno-gospodarczej w kraju w 2024 roku.

W 2024 r. obywatele oraz rządzący musieli zmierzyć się ze skutkami powodzi, która we wrześniu przeszła przez wschodnią część Europy. W konsekwencji powodzi rząd ogłosił stan klęski żywiołowej w części trzech województw, tj. dolnośląskiego, śląskiego i opolskiego oraz powołał pełnomocnika rządu ds. odbudowy obszarów dotkniętych powodzią. Osobom poszkodowanym wypłacono około 200 milionów złotych zasiłków pomocowych.

W kolejnych miesiącach rządzący, jak i obywatele mierzyli się z wieloma problemami społeczno-gospodarczymi. Szerokim echem odbiły się m.in.

- protesty polskich rolników związane z możliwością przystąpienia przez Unię Europejską do umowy z Mercosul,
- protesty przeciwników wprowadzania zmian w edukacji, w szczególności wprowadzania do szkół zajęć z edukacji zdrowotnej,

[1] dalej także jako: „DWS".

- protesty górników związane z planowanymi zamknięciami niektórych kopalń i elektrowni.

Wyżej wymienione wydarzenia stanowiły jedynie część problematyki, z jaką w 2024 roku zwracali się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów obywatele.

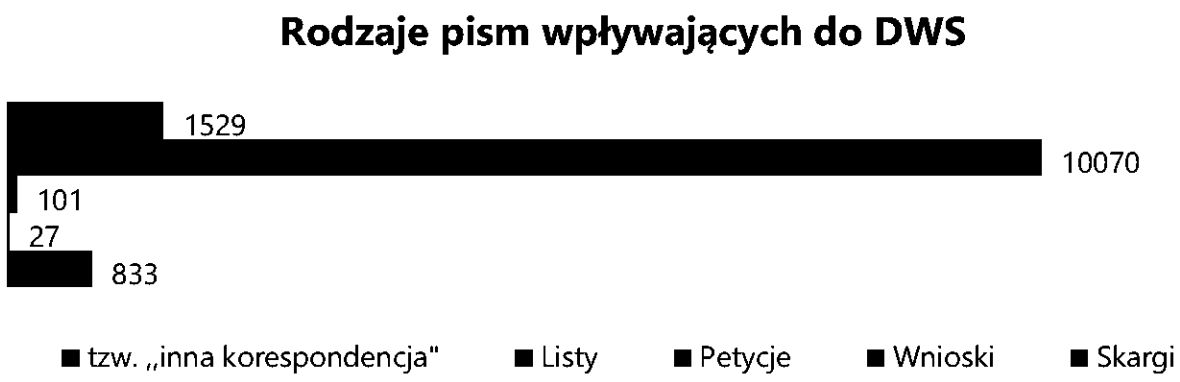
Część I. Dane statyczne dotyczące skarg, wniosków, petycji oraz innych wystąpień obywatelskich.

1. Liczba i rodzaj pism wpływających do DWS.

W 2024 roku do Departamentu Wniosków, Petycji i Skarg wpłynęło:

1) **12 560** pism, w tym:
   a) **10 070** listów,
   b) **833** skargi,
   c) **27** wniosków,
   d) **101** petycji,
   e) **1 529** pism będących tzw. „inną korespondencją" (np. pisma z innych urzędów),

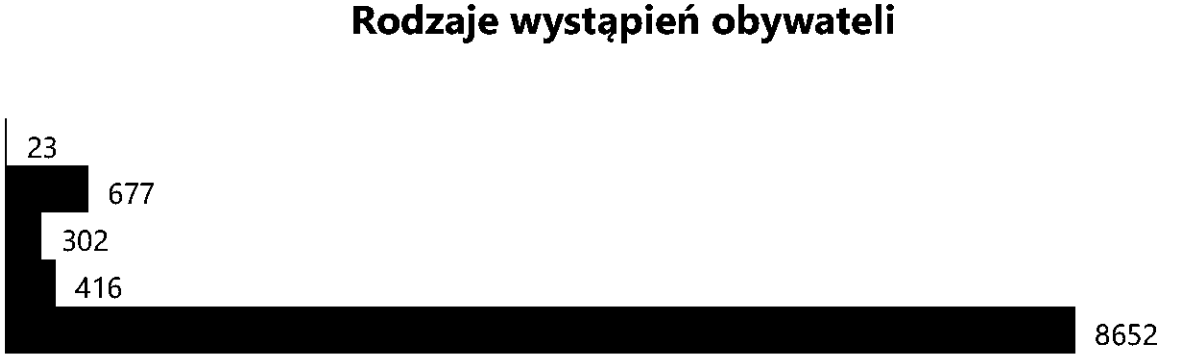
2) **197 616** wiadomości email skierowanych na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl



Wykres 1. „Rodzaje pism wpływających do DWS".

Wśród wymienionych wyżej 10 070 listów które wpłynęły do DWS, największą grupę stanowiły wystąpienia skierowane bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów (8 652 pisma). Następnymi najliczniejszymi rodzajami wystąpień były: wystąpienia obywateli skierowane wyłącznie do wiadomości KPRM (416 pism) oraz wystąpienia obywateli skierowane jednocześnie do wielu adresatów (302 pisma). Wśród całej korespondencji anonimy stanowiły 677 pism.

Do DWS wpłynęły również 23 wystąpienia tzw. terminowe, tj. wystąpienia, które są rozpatrywane w pierwszej kolejności (np. ze względu na biegnący termin rozpatrzenia sprawy przez inny organ).



Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli".

Podobnie jak w 2023 roku, tak i w 2024 r. większość korespondencji wpływającej do DWS miała formę papierową.

Większość skarg (561 na 833), wniosków (25 na 27) i petycji (99 na 101), które wpłynęły do DWS, stanowiły korespondencję, do rozpatrzenia której Kancelaria Prezesa Rady Ministrów nie była właściwa.

2. Terminowość i sposoby załatwiania spraw przez DWS.

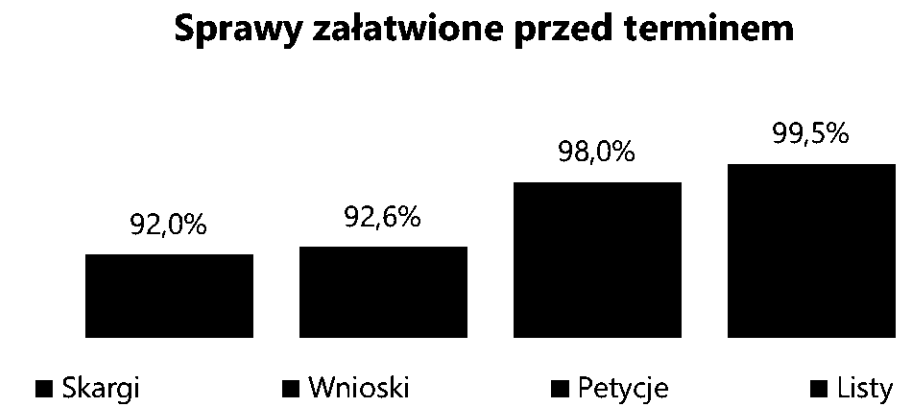
Większość spraw, które wpłynęły do DWS w 2024 roku, Departament załatwił przed terminem tj.:



Wykres 3. „Forma wpływu korespondencji".

- 766 na 833 skarg,
- 25 na 27 wniosków,
- 99 na 101 petycji,

- 10 024 na 10 070 listów.



Wykres 4. „Sprawy załatwione przed terminem".

W porównaniu do roku 2023, w 2024 roku o 12 punktów procentowych wzrosła liczba spraw (skarg, wniosków, petycji oraz listów), w których udzieliliśmy odpowiedzi lub które przekazaliśmy do właściwego organu. Również o 12 punktów procentowych spadła liczba spraw, które zostały odłożone ad acta.

3. Korespondencja wpływająca na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl oraz korespondencja o tożsamej treści lub w tej samej sprawie.

Sprawy kierowane do KPRM za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do organów właściwych lub rejestrowane w EZD PUW i procedowane tak, jak pozostała korespondencja wpływająca do DWS. W 2024 r. liczba korespondencji, która wpłynęła na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl wzrosła o 47% w stosunku do roku 2023. Część korespondencji do KPRM zarówno papierowej, jak i elektronicznej stanowiły pisma o tożsamej treści, tzw. akcje, wysyłane m.in. przez organizacje pozarządowe, związki zawodowe czy obywateli. Wiele osób kierowało do KPRM również pisma o różnej treści, dotyczące jednak tej samej sprawy.

Pisma o tożsamej treści, które za pośrednictwem skrzynki kontakt@kprm.gov.pl wpłynęły do KPRM w 2024 roku to m.in.:

1. „Sprzeciw wobec zmian w polskiej edukacji" (26 589 wiadomości email);

2. „Petycja w obronie Marszu Niepodległości" (15 904 wiadomości email);
3. „Nie chcemy euro" (14 551 wiadomości email);
4. „Petycja w obronie ministra Romanowskiego" (12 388 wiadomości email);
5. „Polska katolicka, nie laicka" dotycząca wprowadzenia do szkół przedmiotu edukacja zdrowotna (8 872 wiadomości email);
6. „Żądamy nie wprowadzenia nowego przedmiotu edukacja zdrowotna" (7 510 wiadomości email);
7. „EKSHUMACJE NA WOŁYNIU - żądamy natychmiastowych działań!" - apel do Prezydenta Ukrainy z prośbą o podjęcie natychmiastowych działań na rzecz ekshumacji polskich ofiar zbrodni popełnionych przez ukraińskich nacjonalistów podczas i po II wojnie światowej na terenie dzisiejszej Ukrainy - (6 738 wiadomości email);
8. „Apel Europejskiej Federacji Pracowników Transportu dot. PKP Cargo S.A." – poparcie dla apelu Europejskiej Federacji Pracowników Transportu o zaprzestanie ataków na prawa pracownicze w PKP Cargo S.A. - (3 978 wiadomości email);
9. „Energia wiatrowa w Polsce - odblokowanie wiatraków" – apel o odblokowanie rozwoju wiatraków na lądzie i zmiany ich minimalnej odległości od budynków - (2 189 wiadomości email);
10. „Petycja: Nie oddamy aut!" – sprzeciw wobec ograniczeniu, a do 2035 roku całkowitemu wyeliminowaniu, samochodów spalinowych - (1 688 wiadomości email);
11. „Nie dla zmiany statusu wilka" - sprzeciw wobec europejskiej propozycji zmiany statusu wilka w ramach Konwencji Berneńskiej - (1 098 wiadomości email);
12. „Obalić wyrok Justyny Wydrzyńskiej" - wezwanie do podjęcia wszelkich niezbędnych działań w celu unieważnienia niesprawiedliwego wyroku

skazującego Justynę Wydrzyńską za pomoc kobiecie w uzyskaniu dostępu do bezpiecznej aborcji - (1 003 wiadomości email).

Akcje, które w 2024 roku wpłynęły do KPRM w formie papierowej to m.in.:

1. „Tekturowa pielęgniarka Ania pozdrawia!" – żądanie podjęcia pilnych działań, zmierzających do zapewnienia właściwej liczby pielęgniarek w państwowych placówkach opieki zdrowotnej - (ponad 2 500 kartek);
2. „Fizjoterapia domowa" – sprzeciw wobec zarządzenia Prezesa NFZ wprowadzającego limit pacjentów przyjmowanych na wizytach domowych realizowanych przez ambulatoria fizjoterapii - (320 wystąpień).

Większość korespondencji wpływających do DWS w ramach tzw. Akcji, Departament przekazał do właściwych organów, zgodnie z ustawą o działach administracji rządowej[2].

4. Infolinia dla obywatela.

Departament Wniosków, Petycji i Skarg obsługuje również infolinię dla obywatela[3]. W 2024 roku pracownicy DWS przeprowadzili 4 268 rozmów z obywatelami.

Podobnie, jak w przypadku pism wpływających do DWS, Departament prowadzi także rejestr rozmów przeprowadzonych z obywatelem na infolinii. Pracownicy obsługujący infolinię każdorazowo klasyfikują temat rozmowy do konkretnej problematyki. Na potrzeby obsługi infolinii Departament utworzył uproszczoną, względem tej przewidzianej dla pism, problematykę.

Problematyka dla infolinii w 2024 roku:

1. Działalność Kancelarii Prezesa Rady Ministrów;
2. Działalność Ministerstwa Aktywów Państwowych;

---

[2] Ustawa z dnia 4 września 1997 roku o działach administracji rządowej, Dz. U. z 2022 roku poz. 2512.

[3] tel. 222 500 151, dalej jako: „infolinia".

3. Działalność Ministerstwa Cyfryzacji;
4. Działalność Ministerstwa Edukacji i Nauki;
5. Działalność Ministerstwa Finansów;
6. Działalność Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej;
7. Działalność Ministerstwa Infrastruktury;
8. Działalność Ministerstwa Klimatu i Środowiska;
9. Działalność Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego;
10. Działalność Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego;
11. Działalność Ministerstwa Obrony Narodowej;
12. Działalność Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej;
13. Działalność Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi;
14. Działalność Ministerstwa Rozwoju i Technologii;
15. Działalność Ministerstwa Sportu i Turystyki;
16. Działalność Ministerstwa Sprawiedliwości;
17. Działalność Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji;
18. Działalność Ministerstwa Spraw Zagranicznych;
19. Działalność Ministerstwa Zdrowia;
20. Dział Przemysłu;
21. Dział do Spraw Równości;
22. Dział do Spraw Polityki Senioralnej;
23. Dział do Spraw Unii Europejskiej;
24. Działalność centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji;
25. Działalność urzędów wojewódzkich;

26. Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej;

27. Działalność innych organów administracji publicznej (np. NIK);

28. Sądownictwo i organy ścigania;

29. Sprawy pracy i zatrudnienia;

30. Ubezpieczenia społeczne;

31. Niepełnosprawni;

32. Służba zdrowia;

33. Polityka rodzinna i pomoc społeczna;

34. Sprawy mieszkaniowe;

35. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe;

36. Unia Europejska;

37. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie;

38. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią;

39. Reprywatyzacja;

40. Ochrona przyrody i środowiska;

41. Klęski żywiołowe;

42. Handel, usługi, łączność, komunikacja;

43. Nauka, oświata, kultura, sport i turystyka;

44. Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia;

45. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne;

46. Ogólne sprawy polityczno–społeczne;

47. Dostęp do informacji publicznej;

48. Opinie i postulaty;

49. Połączenie przerwane, brak możliwości ustalenia tematu rozmowy;

50. Połączenia wulgarne, groźby karne, groźby popełnienia samobójstwa;

51. Inne - nie sklasyfikowane nigdzie indziej.

W 2024 r. rozmowy dotyczyły najczęściej: działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (1 763 rozmowy), działalności Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (373 rozmowy), Ministerstwa



Wykres 5. „Tematyka rozmów telefonicznych".

Finansów (118 rozmów), sądownictwa lub organów ścigania (106 rozmów).

Część rozmów stanowiły również opinie i postulaty obywateli (121 rozmów). Najczęściej pracownicy Departamentu Wniosków, Petycji i Skarg udzielali dzwoniącym wyjaśnień, oraz wskazywali organ właściwy do rozpatrzenia ich sprawy. Dzwoniący wielokrotnie prosili też o dane teleadresowe do organów administracji publicznej.

W listopadzie 2024 r. DWS wprowadził w zakresie działalności infolinii drzewko IVR, czyli tonowe wybieranie tematu rozmowy, które zapewniło szybszą, wygodniejszą i bardziej dostępną obsługę klientów. Inteligentne rozdzielanie połączeń skróciło czas oczekiwania dzwoniących na połączenie i pozwoliło lepiej odpowiadać na potrzeby klientów. Dzięki temu rozwiązaniu liczba telefonów trafiających do DWS zmniejszyła się o ok. 50%.

5. Przyjęcia interesantów.

Pracownicy Departamentu Wniosków, Petycji i Skarg przyjmują interesantów zgłaszających się do KPRM osobiście w sprawach skarg, wniosków, petycji i listów. W 2024 r. z przyjęć interesantów skorzystało 80 obywateli. Część interesantów korespondowała już wcześniej z KPRM (41 osób) oraz zdecydowała się podczas swojej wizyty złożyć w KPRM pismo lub wnieść skargę/wniosek/podanie do protokołu (36 osób).

Większość osób zgłaszało się do KPRM z prośbą o pomoc w ich prywatnych problemach dotyczących m.in.:

- toczących się lub już zakończonych spraw sądowych,
- sporów w zakresie prawa własności lub innych praw rzeczowych do nieruchomości,
- nałożonych przez organy państwowe kar,
- niezadowolenia ze sposobu procedowania lub rozpatrzenia ich spraw przez właściwe organy,
- wysokości emerytury oraz próśb o jej ponowne przeliczenie.

Najczęściej pracownicy DWS udzielali Klientom wyjaśnień oraz przekazywali informacje o organie właściwym w ich sprawie lub podawali dane kontaktowe do właściwego organu.

Część II. Tematyka najczęściej pojawiająca się w skargach, wnioskach, petycjach i listach.

Wprowadzenie

Departament Wniosków, Petycji i Skarg prowadzi klasyfikację wpływających do niego pism według ustalonej problematyki. Pracownicy DWS przyporządkowują dane pismo

do konkretnej problematyki na podstawie jego treści. W przypadku pism wielowątkowych, które dotyczą więcej niż jednej problematyki, pracownicy przyporządkowują je do problematyki dominującej w piśmie. Podział wpływających do DWS pism według ich problematyki pozwala na zidentyfikowanie tych zagadnień, które w danym okresie budzą największe społeczne zainteresowanie lub stanowią najbardziej problematyczny obszar. W 2024 roku w DWS wyróżniono 27 głównych kategorii problematyk, które podzielone były na dodatkowe, bardziej szczegółowe podgrupy.

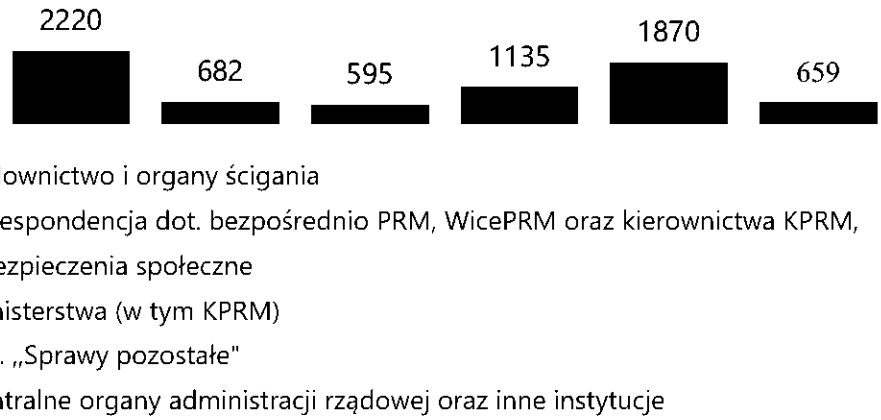
Główne problematyki w 2024 roku przedstawiały się następująco:

1. Ministerstwa (w tym KPRM);
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. Tzw. „Sprawy pozostałe";
27. Akcje tematyczne w danym roku.

W 2024 roku do DWS najczęściej wpływały pisma dotyczące sądownictwa i organów ścigania, działalności Ministerstw (w tym KPRM) oraz skierowane bezpośrednio do PRM, jego zastępców i kierownictwa KPRM. Obywatele często poruszali także problemy związane z centralnymi organami administracji rządowej, innymi instytucjami oraz ubezpieczeniami społecznymi. Tematy, które w 2024 roku najczęściej pojawiały się w pismach obywateli, zostały opisane szczegółowo w dalszej części sprawozdania.

Tematyka najczęściej pojawiająca się w pismach



Wykres 6. „Tematyka najczęściej pojawiająca się w pismach".

1. Sądownictwo i organy ścigania

W 2024 roku DWS rozpatrzył łącznie 2 220 pism (w tym 41 skarg, 2 wnioski i 3 petycje) obywateli poruszających kwestie sądownictwa i organów ścigania.

Najwięcej pism obywateli dotyczyło orzecznictwa sądowego w sprawach cywilnych, karnych, pracy i ubezpieczeń społecznych (646 pism, w tym 7 skarg i 1 wniosek) oraz administracyjnych (598 pism, w tym 1 skarga). Pisma zawierały prośby do Prezesa Rady Ministrów o interwencję w postępowaniach sądowych oraz o zmianę lub uchylenie prawomocnych wyroków sądowych.

Obywatele wyrażali również niezadowolenie z działalności prokuratury, zarzucając bezczynność, bezzasadne umarzanie postępowań lub odmowę ich wszczynania (358 pism, w tym 10 skarg) oraz prosili o skierowanie ich spraw do innej prokuratury z powodu utraty zaufania co do bezstronności prokuratury właściwej miejscowo. W wielu swoich pismach obywatele donosili także o naruszeniu prawa i podejrzeniu popełnienia przestępstw, w tym „cyberprzestępstw" (274 pisma, w tym 4 skargi). Pozostałe pisma dotyczyły głównie funkcjonowania zakładów karnych i aresztów śledczych, w tym Centralnego Zarządu Służby Więziennej oraz praw i obowiązków osób osadzonych (132 pisma, w tym 7 skarg).

2. Ministerstwa (w tym KPRM)

W zakresie niniejszej problematyki DWS rozpatrzył 1 135 pism (w tym 319 skarg, 4 wnioski i 15 petycji). Większość pism obywateli dotyczyła KPRM (284 pisma, w tym 112 skarg, 1 petycja i 1 wniosek). Były to zazwyczaj pisma, w których obywatele polemizowali z wyjaśnieniami udzielanymi im przez Departament lub składali skargi na pracowników Departamentu rozpatrujących ich sprawy.

W zakresie działalności resortów pisma obywateli najczęściej dotyczyły:

1. Ministerstwa Sprawiedliwości (103 pisma, w tym 18 skarg i 1 petycja);
2. Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (97 pism, w tym 28 skarg i 5 petycji);
3. Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (73 pisma, w tym 6 skarg, 1 wniosek i 2 petycje);

4. Ministerstwa Rozwoju i Technologii (70 pism, w tym 26 skarg, 1 wniosek i 1 petycja);
5. Ministerstwa Infrastruktury (62 pisma, w tym 26 skarg i 1 petycja);
6. Ministerstwa Klimatu i Środowiska (61 pism, w tym 12 skarg i 2 petycje).

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. Większość spraw z zakresie opisywanej problematyki DWS przekazywał zgodnie z ustawą[4] o działach administracji rządowej, do rozpatrzenia przez właściwe Ministerstwo.

3. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów i kierownictwa KPRM oraz sprawy pozostałe.

W zakresie korespondencji dot. bezpośrednio Premiera, Wicepremierów oraz kierownictwa Kancelarii, DWS rozpatrzył 862 pisma, w tym 2 skargi i 1 petycję. Większość z nich (246 pism, w tym 1 petycja) stanowiły pisma z poradami i postulatami, w których obywatele dzielili się swoimi spostrzeżeniami oraz pomysłami dotyczącymi działań podejmowanych przez rządzących. Często pojawiały się także listy z życzeniami, gratulacjami, zaproszeniami, deklaracjami poparcia, uznania i sympatii (143 wystąpienia) oraz prośbami o zdjęcia i autograf, spotkanie lub rozmowę telefoniczną z Prezesem Rady Ministrów (134 pisma, w tym 1 wniosek). 97 pism, w tym 1 wniosek, zawierało natomiast prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne. Zdarzały się także listy ze słowami krytyki personalnej wobec Premiera, Wicepremierów czy kierownictwa KPRM (51 wystąpień).

[4] ustawa z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej, Dz. U. z 2024 r. poz. 1370.

Tematów określonych, jako tzw. „Sprawy pozostałe" dotyczyło 1 870 pism, w tym 9 skarg, 2 wnioski i 27 petycji. Wśród nich znalazły się m.in. prośby o interpretację ustaw, wnioski o zmiany w prawie i pomoc prawną (268 pism, w tym 2 skargi, 2 wnioski i 24 petycje) oraz listy z pieniężnymi roszczeniami wobec Premiera i Skarbu Państwa (78 wystąpień). Część listów stanowiły pisma napastliwe, wulgarne lub obraźliwe (301 pism, w tym 4 skargi), a także pisma nieczytelne lub bez merytorycznej treści (1 112 pism, w tym 2 skargi i 1 petycja).

4. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

W 2024 r. DWS rozpatrzył 659 pism, w tym 172 skargi, 1 wniosek i 3 petycje, dotyczących działalności centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji.

Najwięcej pism dotyczyło Rzecznika Praw Pacjenta (90 pism, w tym 65 skarg). Piszący zwracali uwagę m.in. na przewlekłość postępowań prowadzonych przez Rzecznika oraz działania podejmowane przez niego wobec placówek medycznych. 89 pism, w tym 20 skarg, dotyczyło natomiast organów nadzoru budowlanego, w tym Głównego Urzędu Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzkich i powiatowych inspektoratów nadzoru. Piszący zwracali również uwagę na działalność Krajowej Administracji Skarbowej, w tym dyrektorów izb administracji skarbowej oraz dyrektorów i naczelników urzędów skarbowych i celno-skarbowych, przesyłając w tej sprawie 52 pisma, w tym 7 skarg.

Pozostałe pisma obywateli dotyczyły głównie: Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (34 pisma, w tym 11 skarg), Generalnej Dyrekcji Lasów Państwowych i podległych jej jednostek (30 pism, w tym 2 skargi), Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa (25 pism, w tym 1 petycja) oraz Urzędu Ochrony Danych Osobowych (25 pism, w tym 5 skarg).

5. Ubezpieczenia społeczne

W zakresie niniejszej problematyki DWS rozpatrzył 595 pism, w tym 18 skarg, 1 wniosek i 12 petycji. Większość z nich dotyczyła przepisów emerytalno-rentowych (214 pism, w tym 11 petycji). Część piszących zwracała się z prośbami o przyznanie lub ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów oraz prośbami o podwyższenie emerytury (91 wystąpień). Obywatele skarżyli się również na działalność organów emerytalno-rentowych i ich pracowników, w tym ZUS, KRUS, MON, MSWiA, przesyłając w tej sprawie 98 pism, w tym 14 skarg i 1 wniosek.

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 oraz wstrzymywania wypłaty świadczeń.

W swoich listach obywatele często poruszali temat przepisów wprowadzających tzw. rentę wdowią, które zdaniem części piszących „niesprawiedliwie" wykluczają część wdów i wdowców m.in. ze względu na ich wiek w chwili śmierci małżonka.

6. Ogólne sprawy polityczno-społeczne

W 2024 r. wskazanej problematyki dotyczyło 414 pism, w tym 6 skarg i 1 petycja, rozpatrzonych przez DWS. W swoich listach obywatele najczęściej poruszali tematy: aktualnych wydarzeń (170 pism, w tym 1 skarga) oraz działalności rządu i koalicji rządowej (57 pism, w tym 1 skarga).

7. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej

W zakresie niniejszej problematyki DWS rozpatrzył 393 pisma, w tym 67 skarg i 1 petycję. Najwięcej pism dotyczyło działalności organów samorządu gminnego/miejskiego (249 pism, w tym 38 skarg). Kolejno najczęściej pojawiającymi się w pismach tematami była działalność: organów samorządu powiatowego (60 pism, w tym 11 skarg), samorządowych kolegiów odwoławczych

(35 pism, w tym 9 skarg)oraz organów samorządu wojewódzkiego (27 pism, w tym 7 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.

8. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

DWS rozpatrzył 362 pisma, w tym 22 skargi, 1 wniosek i 6 petycji, dotyczących ww. problematyki. Najwięcej pism dotyczyło działalności policji (87 pism, w tym 6 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 działalności innych służb, w tym straży granicznej, straży pożarnej, GOPR, WOPR, LPR (52 pisma, w tym 5 skarg).

Wiele listów dotyczyło również emerytur i rent dla funkcjonariuszy służb mundurowych (43 wystąpienia). Listy te zawierały apele byłych funkcjonariuszy służb (m.in. wojska i policji) o umożliwienie im jednoczesnego pobierania zarówno emerytury wypłacanej przez MON lub MSWiA jak i ZUS. Piszący w tej sprawie zwracali uwagę na nieuzasadnione rozwiązanie, w którym mimo opłacania przez nich składek zarówno z tytułu pełnionej służby, a po odejściu z niej, z tytułu dalszej pracy zawodowej, mogą pobierać tylko jedno świadczenie emerytalne.

Pozostała korespondencja dotyczyła m.in.: spraw repatriacji, kart stałego pobytu, emigrantów i uchodźców (45 pism, w tym 10 skarg i 4 petycje) oraz bezpieczeństwa publicznego (42 pisma, w tym 2 petycje).

9. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie niniejszej problematyki DWS rozpatrzył 341 pism, w tym 6 skarg, 1 wniosek i 3 petycje. Niemniej jednak listy obywateli zdominował temat funkcjonowania spółek z udziałem Skarbu Państwa (104 pisma, w tym 1 skarga). Piszący informowali przede wszystkim o dalszych nadużyciach do których miało dochodzić w spółkach, szkodliwych działaniach członków zarządu lub rad nadzorczych spółek, złym zarządzaniu majątkiem spółek, a także nepotyzmie, mobbingu i niezadowoleniu pracowników.

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.

Na podstawie zgromadzonych w 2024 roku danych analitycznych oraz na podstawie treści poszczególnych pism, można wyróżnić 2 podstawowe kategorie przyczyn, które skutkują tak licznym napływem korespondencji do DWS. Są to potencjalne nieprawidłowości w działalności organów państwowych i innych instytucji publicznych oraz przekonanie o nieograniczonych kompetencjach Prezesa Rady Ministrów.

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 bezczynności oraz przewlekłości prowadzonych spraw piszących.

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, DWS zawsze rzetelnie informuje piszących

o właściwych organach lub instytucjach w ich sprawie oraz wskazuje wszelkie 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. Takie reakcje obywateli często wynikały z wiary, że z mocy sprawowanego urzędu Prezes Rady Ministrów ma prawo podjąć korzystne dla nich rozstrzygnięcia.

Warto jednak podkreślić, że często zainicjowane przez DWS działania (np. skierowanie sprawy do właściwego organu z prośbą o poinformowanie KPRM o sposobie jej załatwienia) kończą się pomyślnym rozwiązaniem zgłaszanych przez obywateli problemów.

Podobnie jak w roku 2023, w 2024 r. Departament w odpowiedziach udzielanych obywatelom, nadal 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 powody braku możliwości interwencji i podjęcia działań oraz konieczność przestrzegania przez KPRM swojej właściwości.

Na podobnym poziomie, względem roku 2023 r., utrzymała się liczba zbiorowych wystąpień obywateli (tzw. akcji), mających formę protestów, apeli oraz petycji. Dotyczy to szczególnie wystąpień przekazywanych w formie elektronicznej.

W roku 2024 nieznacznie spadł natomiast procent obywateli, którzy preferowali elektroniczną formę kontaktu z KPRM (z 33% w 2023 r. na 31% w 2024 roku).

W 2024 r. DWS kontynuował również obsługę klientów na uruchomionej w roku 2023 infolinii dla obywateli. Zarówno z danych liczbowych jak i doświadczeń pracowników DWS, obsługujących infolinię wynika, że prowadzone z dzwoniącymi rozmowy są zazwyczaj wielowątkowe. Dzięki specjalnym szkoleniom z rozmów z trudnymi klientami, w których pracownicy Departamentu wzięli udział, potrafią oni lepiej moderować rozmowę i w bardziej efektywny sposób obsługiwać dzwoniących klientów. Dużą zmianą na korzyść zarówno pracowników DWS jak i dzwoniących było

wprowadzenie w ramach działalności infolinii tzw. drzewka IVR. Rozwiązanie to znacznie skróciło czas oczekiwania klientów na połączenie z pracownikiem DWS, a także nieco zredukowało liczbę telefonów mających charakter napastliwy, wulgarny lub obraźliwy.