Kancelaria Prezesa
Rady Ministrów

Informacja

na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez Departament Wniosków, Petycji i Skarg Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2025 roku

Spis treści

Wstęp....2

Część I. Dane statystyczne dotyczące skarg, wniosków, petycji oraz innych wystąpień obywatelskich 2

1. Liczba i rodzaj pism wpływających do DWS....2

2. Terminowość i sposoby załatwiania spraw przez DWS....4

3. Korespondencja wpływająca na skrzynki kontakt@kprm.gov.pl i dws07@kprm.gov.pl oraz korespondencja o tożsamej treści lub w tej samej sprawie....4

4. Infolinia dla obywatela....7

5. Przyjęcia interesantów....10

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

1. Ministerstwa (w tym KPRM)....13

2. Sądownictwo i organy ścigania....14

3. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów i kierownictwa KPRM oraz sprawy pozostałe....14

4. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje....15

5. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej....15

6. Ubezpieczenia społeczne....16

7. Ogólne sprawy polityczno-społeczne....16

8. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie....17

9. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne....17

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 arkuszy statystycznych prowadzonych przez pracowników DWS i przedstawia dane za 2025 rok.

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

1. Liczba i rodzaj pism wpływających do DWS

W 2025 roku do Departamentu Wniosków, Petycji i Skarg wpłynęło:

1) **11 496** pism, w tym:
   a) **9 043** listy,
   b) **828** skarg,
   c) **31** wniosków,
   d) **127** petycji,

[1] dalej także jako: „DWS".

e) **1 467** pism będących tzw. „inną korespondencją" (np. pisma z innych



Wykres 1. Rodzaje pism wpływających do DWS.

urzędów),

2) **126 631** wiadomości email skierowanych na adresy poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl oraz dws07@kprm.gov.pl.

Wśród wymienionych wyżej 9 043 listów, które wpłynęły do DWS, największą grupę stanowiły wystąpienia skierowane bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów (7 738 pism). Następnymi najliczniejszymi rodzajami wystąpień były: wystąpienia obywateli skierowane wyłącznie do wiadomości KPRM (409 pism) oraz wystąpienia obywateli skierowane jednocześnie do wielu adresatów (358 pism). Wśród całej korespondencji anonimy stanowiły 498 pism.

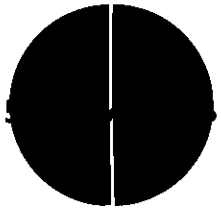
Do DWS wpłynęło również 40 wystąpień tzw. terminowych, tj. wystąpień, które są rozpatrywane w pierwszej kolejności (np. ze względu na biegnący termin rozpatrzenia sprawy przez inny organ).



Wykres 2. Rodzaje wystąpień obywateli.

W przeciwieństwie do roku 2024, w roku 2025 różnica pomiędzy liczbą korespondencji wpływającej do DWS w formie papierowej a elektronicznej, była marginalna.

Forma wpływu korespondencji



■ Korespondencja w formie elektronicznej ■ Korespondencja w formie papierowej

W 2025 r. większość skarg (537 na 828) i petycji (126 na 127) oraz wszystkie wnioski, które wpłynęły do DWS, stanowiły korespondencję, do rozpatrzenia której Kancelaria Prezesa Rady Ministrów nie była właściwa.

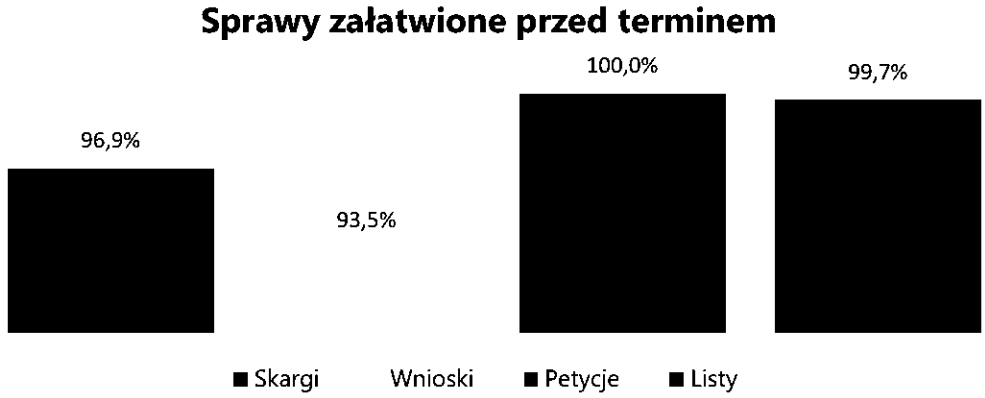
2. Terminowość i sposoby załatwiania spraw przez DWS

Większość spraw, które wpłynęły do DWS w 2025 roku, Departament załatwił przed terminem tj.:

Wykres 3. Forma wpływu korespondencji.

- 802 na 828 skarg,
- 29 na 31 wniosków,
- 127 na 127 petycji,

- 9 019 na 9 043 listy.



Wykres 4. Sprawy załatwione przed terminem.

W porównaniu do roku 2024, w 2025 roku o kolejne 2 punkty procentowe wzrosła liczba spraw (skarg, wniosków, petycji oraz listów), w których udzieliliśmy odpowiedzi lub które przekazaliśmy do właściwego organu. Również o 2 punkty procentowe spadła liczba spraw, które zostały odłożone ad acta.

3. Korespondencja wpływająca na skrzynki kontakt@kprm.gov.pl i dws07@kprm.gov.pl oraz korespondencja o tożsamej treści lub w tej samej sprawie

W listopadzie 2025 r. skrzynka kontakt@kprm.gov.pl została wyłączona. W zamian, DWS uruchomił formularz kontaktowy, obsługiwany przez nową skrzynkę dws07@kprm.gov.pl. Dodatkowo od lipca 2025 r., sprawy kierowane do KPRM za pomocą poczty elektronicznej oraz formularza kontaktowego są przekazywane w sposób automatyczny, tj. z wykorzystaniem robota, bezpośrednio ze skrzynki pocztowej do organów właściwych, komórek organizacyjnych KPRM lub rejestrowane w EZD PUW i procedowane przez pracowników tak, jak pozostała korespondencja wpływająca do DWS.

Część korespondencji kierowanej 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.

Akcje, które za pośrednictwem skrzynek kontakt@kprm.gov.pl oraz dws07@kprm.gov.pl wpłynęły do KPRM w 2025 roku to m.in.:

1. **„Relokacja imigrantów to dechrystianizacja Polski"** (8 540 wiadomości email) oraz **„Żądamy wycofania Polski z Paktu Migracyjnego"** (618 wiadomości email), które dotyczyły sprzeciwu wobec przyjęcia Paktu Migracyjnego;
2. **„Placówka śmierci"** zawierające żądanie natychmiastowego zamknięcia placówki aborcyjnej AboTak w Warszawie (6 395 wiadomości email);
3. **„Barbara Nowacka do dymisji"** (6 236 wiadomości email) oraz **„Wyrażam społeczny protest wobec skandalicznego wystąpienia Minister Edukacji!"** (2 404 wiadomości email) z wyrazami sprzeciwu wobec wypowiedzi Ministry podczas 80. rocznicy wyzwolenia obozu Auschwitz-Birkenau;
4. **„Sytuacja w Strefie Gazy"** (4 617 wiadomości email) oraz **„Oficjalne stanowisko dotyczące Strefy Gazy"** (43 wiadomości email) z apelami o podjęcie działań dyplomatycznych i politycznych, mających na celu zapewnienie pomocy humanitarnej, przestrzeganie prawa międzynarodowego oraz ograniczenie współpracy z Izraelem;
5. **„Wyrażam sprzeciw wobec zmian w polskiej edukacji"** z wyrazami sprzeciwu wobec zmian w polskim systemie edukacji, szczególnie w kontekście nauczania religii w szkołach (4 610 wiadomości email);
6. **„Ekshumacje na Wołyniu"** z żądaniem podjęcia natychmiastowych działań na rzecz ekshumacji polskich ofiar tzw. „rzezi wołyńskiej" (3 853 wiadomości email);
7. **„Żądamy niewprowadzania przedmiotu edukacja zdrowotna do polskich szkół"** (3 718 wiadomości email) oraz **„To przewrotne! Kamień młyński dla**

Ministerstwa Edukacji" (3 850 wiadomości email) sprzeciwiających się wprowadzeniu przedmiotu edukacja zdrowotna do szkół;

8. **„Ms. von der Leyen and Ministers, protect the Global Sumud Flotilla"** (3 142 wiadomości email) - dotycząca sytuacji w Strefie Gazy - z apelem o ochronę uczestników Flotylli niosącej pomoc, otwarcie korytarza humanitarnego oraz zdecydowane działania Unii Europejskiej w obronie prawa międzynarodowego i dostępu pomocy dla ludności cywilnej;
9. **„Landmine Treaty"** (677 wiadomości email) z wyrazami sprzeciwu wobec wycofania się Polski z Konwencji Ottawskiej dotyczącej zakazu używania, produkcji i składowania min przeciwpiechotnych;
10. **„Wszystkie rodziny są ważne"** (457 wiadomości email) z apelem do Pana Premiera o podjęcie działań w celu umożliwienia zawierania związków partnerskich osobom tej samej płci;
11. **„Egzekwowanie prawa UE"** (146 wiadomości email) oraz **„Suspension of the EU-Israel Association Agreement"** (410 wiadomości email) z żądaniami m.in. zawieszenia umowy o stowarzyszeniu UE-Izrael oraz zatrzymania eksportu broni.

Akcje, które w 2025 roku wpłynęły do KPRM w formie papierowej to m.in.:

1. **„Świąteczna kartka dla Pana Premiera"** z apelem o utworzenie w Łodzi Centrum Kosmiczno-Obronnościowego Europejskiej Agencji Kosmicznej (18 000 kartek);
2. **„Stop deprawacji polskich dzieci"** (10 520 listów) oraz **„Protest w sprawie wprowadzenia do szkół przedmiotu edukacja zdrowotna" (**572 listy) ze sprzeciwem wobec edukacji zdrowotnej w szkołach;
3. **„Apel o zakazie hodowli zwierząt na futra"** (262 pisma).

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

W 2025 r. do KPRM wpłynęło również 5 petycji wielokrotnych, które dotyczyły zmiany przepisów ustawy o samorządzie gminnym w zakresie dopuszczalności zmiany granic jednostek samorządu terytorialnego.

4. Infolinia dla obywatela

Departament Wniosków, Petycji i Skarg obsługuje również infolinię dla obywatela[3]. W 2025 roku pracownicy DWS przeprowadzili 3 321 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 problematykę, względem tej przewidzianej dla pism.

Problematyka dla infolinii w 2025 roku:

1. Działalność Kancelarii Prezesa Rady Ministrów;
2. Działalność Ministerstwa Aktywów Państwowych;
3. Działalność Ministerstwa Cyfryzacji;
4. Działalność Ministerstwa Edukacji i Nauki;
5. Działalność Ministerstwa Finansów;
6. Działalność Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej;

---

[2] Ustawa z dnia 4 września 1997 roku o działach administracji rządowej, Dz. U. z 2025 roku poz. 1257, dalej jako: „ustawa o działach".

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

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, Pracy 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;

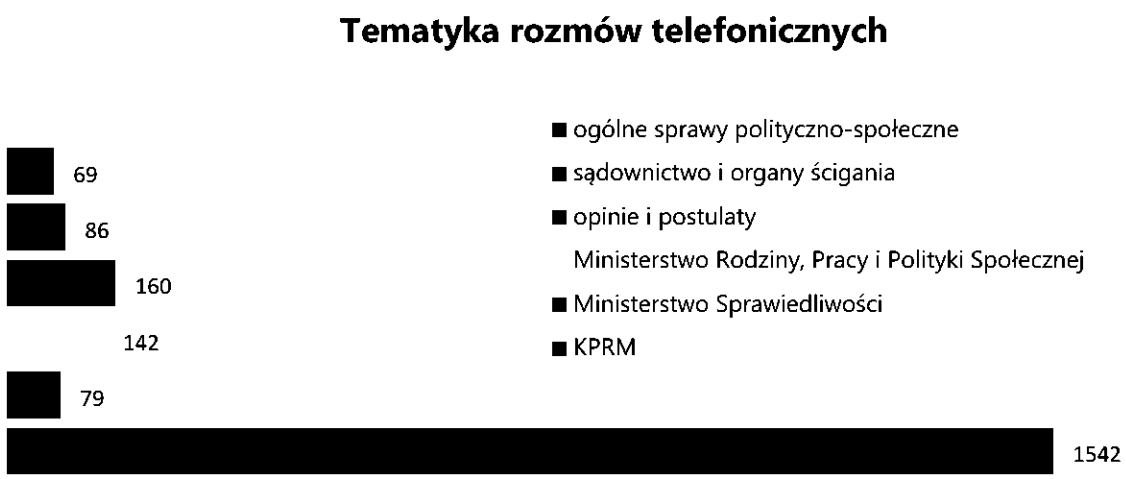
47. Dostęp do informacji publicznej;

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.



Wykres 5. Tematyka rozmów telefonicznych.

W 2025 r. rozmowy dotyczyły najczęściej: działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (1 542 rozmowy), opinii i postulatów (160 rozmów), działalności Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (142 rozmowy), sądownictwa i organów ścigania (86 rozmów), działalności Ministerstwa Sprawiedliwości (79 rozmów) oraz ogólnych spraw polityczno-społecznych (69 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.

5. Przyjęcia interesantów

Pracownicy Departamentu Wniosków, Petycji i Skarg przyjmują interesantów zgłaszających się do KPRM osobiście w sprawach skarg, wniosków, petycji i listów. W 2025 r. z przyjęć interesantów skorzystało 97 obywateli, tj. 21% więcej niż w roku 2024. Część interesantów korespondowała już wcześniej z KPRM (58 osób). 27 osób zdecydowało się podczas swojej wizyty złożyć w KPRM pismo lub wnieść skargę/wniosek/podanie do protokołu.

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

- toczących się lub już zakończonych spraw sądowych;
- przyznawania lokali mieszkaniowych z zasobów komunalnych;
- niezadowolenia ze sposobu procedowania lub rozpatrzenia ich spraw przez właściwe organy.

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

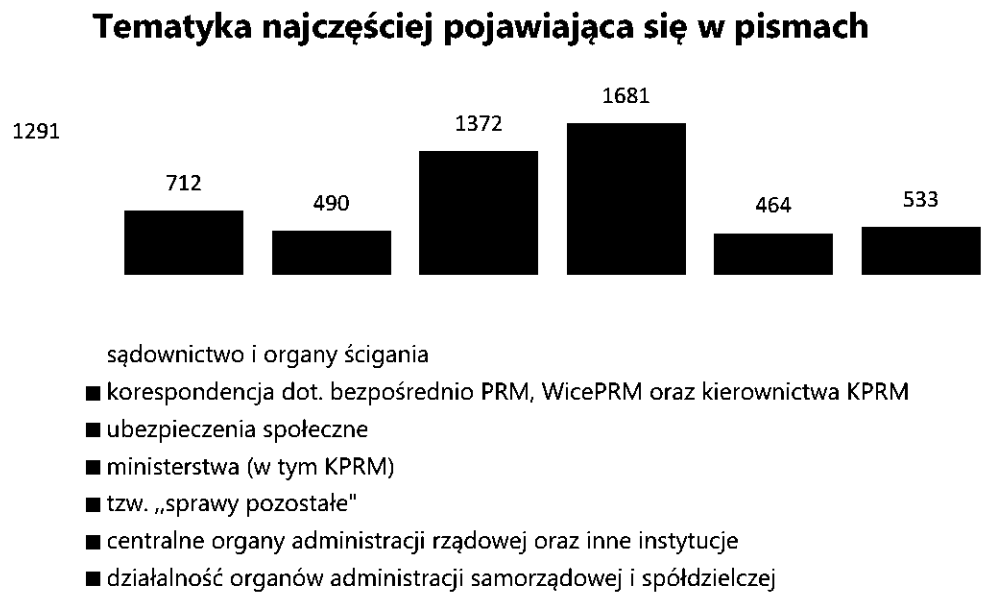
Departament Wniosków, Petycji i Skarg prowadzi klasyfikację wpływających do niego pism według ustalonej problematyki. Pracownicy DWS przyporządkowują dane pismo do konkretnej problematyki na podstawie jego treści. W przypadku pism wielowątkowych, które dotyczą więcej niż jednej problematyki, pracownicy 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 2025 roku w DWS wyróżniono 27 głównych kategorii problematyk, które podzielone były na dodatkowe, bardziej szczegółowe podgrupy.

Główne problematyki w 2025 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.



Wykres 6. Tematyka najczęściej pojawiająca się w pismach.

W 2025 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, samorządowej i spółdzielczej oraz ubezpieczeniami społecznymi. Tematy, które w 2025 roku najczęściej pojawiały się w pismach obywateli, zostały opisane szczegółowo w dalszej części sprawozdania.

1. Ministerstwa (w tym KPRM)

W zakresie niniejszej problematyki DWS rozpatrzył 1 372 pisma (w tym 320 skarg i 19 petycji). Większość pism obywateli dotyczyła KPRM (381 pism, w tym 86 skarg). 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 (119 pism, w tym 26 skarg i 1 petycja);

2. Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (111 pism, w tym 31 skarg i 1 petycja);
3. Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (83 pisma, w tym 19 skarg i 2 petycje);
4. Ministerstwa Zdrowia (78 pism, w tym 24 skargi i 2 petycje);
5. Ministerstwa Rozwoju i Technologii (67 pism, w tym 18 skarg i 2 petycje);
6. Ministerstwa Klimatu i Środowiska (65 pism, w tym 17 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 o działach administracji rządowej, do rozpatrzenia przez właściwe Ministerstwo.

2. Sądownictwo i organy ścigania

W 2025 roku DWS rozpatrzył łącznie 1 291 pism (w tym 37 skarg, 3 wnioski i 1 petycję) obywateli poruszających kwestie sądownictwa i organów ścigania. Najwięcej pism obywateli dotyczyło orzecznictwa sądowego w sprawach cywilnych, karnych, pracy i ubezpieczeń społecznych (460 pism, w tym 7 skarg i 2 wnioski).

Obywatele często wyrażali również niezadowolenie z działalności prokuratury, zarzucając bezczynność, bezzasadne umarzanie postępowań lub odmowę ich wszczynania (283 pisma, w tym 15 skarg i 1 wniosek) oraz prosili o skierowanie ich spraw do innej prokuratury z powodu utraty zaufania co do bezstronności prokuratury właściwej miejscowo.

W wielu swoich pismach obywatele informowali także o naruszeniu prawa i podejrzeniu popełnienia przestępstw, w tym „cyberprzestępstw" (231 pism, w tym 2 skargi). Pozostałe pisma dotyczyły głównie:

1. działalności adwokatów, radców prawnych, biegłych sądowych, notariuszy, komorników i syndyków (77 pism, w tym 5 skarg i 1 petycja);
2. orzecznictwa sądowego w sprawach administracyjnych (74 pisma, w tym 2 skargi);
3. funkcjonowania zakładów karnych i aresztów śledczych, w tym Centralnego Zarządu Służby Więziennej oraz praw i obowiązków osób osadzonych (71 pism, w tym 2 skargi);
4. pozaorzeczniczych uchybień w pracy sądów, w tym skarg na sędziów (69 pism, w tym 3 skargi).

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 712 wystąpień. Większość z nich (309 wystąpień) 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 prośbami o zdjęcia i autograf, spotkanie lub rozmowę telefoniczną z Prezesem Rady Ministrów (152 wystąpienia) oraz życzeniami, gratulacjami, zaproszeniami, deklaracjami poparcia, uznania i sympatii (93 wystąpienia). 99 wystąpień zawierało natomiast prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne.

Tematów określonych jako tzw. „Sprawy pozostałe" dotyczyło 1 737 pism, w tym 19 skarg, 12 wniosków i 25 petycji. Wśród nich znalazły się m.in. prośby o interpretację ustaw, wnioski o zmiany w prawie i pomoc prawną (321 pism, w tym 4 skargi, 12 wniosków i 24 petycje) oraz listy dotyczące wynalazków, patentów i pomysłów racjonalizatorskich (72 pisma, w tym 6 skarg i 1 petycja). Część listów

stanowiły pisma napastliwe, wulgarne lub obraźliwe (222 pisma, w tym 6 skarg), a także pisma nieczytelne lub bez merytorycznej treści (1 002 pisma, w tym 2 skargi).

4. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

W 2025 r. DWS rozpatrzył 646 pism, w tym 151 skarg, 1 wniosek i 2 petycje, dotyczących działalności centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji.

Najwięcej pism dotyczyło organów nadzoru budowlanego, w tym Głównego Urzędu Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzkich i powiatowych inspektoratów nadzoru (86 pism, w tym 37 skarg). Piszący zwracali również uwagę na działalność Krajowej Administracji Skarbowej, w tym dyrektorów izb administracji skarbowej oraz dyrektorów i naczelników urzędów skarbowych i celno-skarbowych (51 pism, w tym 9 skarg i 1 petycja), Rzecznika Praw Pacjenta (71 pism, w tym 30 skarg), a także Rzecznika Praw Obywatelskich (46 pism, w tym 11 skarg).

W zakresie ww. instytucji, piszący skarżyli się m.in. na przewlekłość prowadzonych przez nie postępowań oraz wydawane rozstrzygnięcia.

5. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej

W zakresie niniejszej problematyki DWS rozpatrzył 533 pisma, w tym 78 skarg, 5 wniosków i 6 petycji. Najwięcej pism dotyczyło działalności organów samorządu gminnego/miejskiego (342 pisma, w tym 46 skarg, 4 wnioski i 1 petycja).

Kolejno najczęściej pojawiającymi się w pismach tematami była działalność: organów samorządu powiatowego (81 pism, w tym 9 skarg), samorządowych kolegiów odwoławczych (41 pism, w tym 12 skarg i 1 petycja) oraz organów samorządu wojewódzkiego (32 pisma, w tym 9 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.

6. Ubezpieczenia społeczne

W 2025 r. DWS rozpatrzył 490 pism, w tym 13 skarg, 2 wnioski i 6 petycji dotyczących ubezpieczeń społecznych. Większość z nich dotyczyła przepisów emerytalno-rentowych (195 pism, w tym1 wniosek i 4 petycje).

Obywatele skarżyli się również na działalność organów emerytalno-rentowych i ich pracowników, w tym ZUS, KRUS, MON, MSWiA, przesyłając w tej sprawie 78 pism, w tym 10 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.

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 (52 pisma, w tym 1 petycja). W swoich listach obywatele często poruszali także problemy dotyczące odmowy przyznania emerytur i rent (49 wystąpień) oraz nieprawidłowego ustalenia wysokości świadczeń (48 pism, w tym 3 skargi).

7. Ogólne sprawy polityczno-społeczne

W 2025 r. wskazanej problematyki dotyczyło 475 pism, w tym 2 skargi i 12 petycji, rozpatrzonych przez DWS. W swoich listach obywatele najczęściej poruszali tematy: aktualnych wydarzeń (148 wystąpień), wyborów (79 pism, w tym 4 petycje) oraz działalności Rządu i koalicji rządowej (77 wystąpień).

8. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

DWS rozpatrzył 347 pism, w tym 29 skarg, 3 wnioski i 11 petycji, dotyczących ww. problematyki. Najwięcej pism dotyczyło działalności policji (90 pism, w tym 12 skarg, 1 wniosek i 2 petycje). 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.

Liczne pisma dotyczyły także repatriacji, kart stałego pobytu, uchodźców politycznych, emigrantów i imigrantów, w tym relokacji uchodźców (84 pisma, w tym 13 skarg, 1 wniosek i 4 petycje).

Część listów dotyczyło również emerytur i rent dla funkcjonariuszy służb mundurowych (35 wystąpień). 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.

37 pism, w tym 1 skarga i 1 petycja, dotyczyły także spraw z zakresu bezpieczeństwa publicznego.

9. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie niniejszej problematyki DWS rozpatrzył 332 pisma, w tym 3 skargi i 5 petycji. Listy obywateli zdominował temat funkcjonowania spółek z udziałem Skarbu Państwa (109 pism, 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.

Liczna korespondencja dotyczyła także transportu kolejowego, lotniczego, samochodowego, w tym PKP, PPKS, LOT i CPK (68 pism, w tym 2 skargi i 1 petycja).

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.

Z uwagi na utrzymujące się zainteresowanie obywateli kontaktem z KPRM, w 2025 r. Departament wdrożył kolejne rozwiązania, które usprawniły komunikację oraz obsługę obywateli. Były to:

- uruchomienie formularza kontaktowego, dzięki któremu obywatele w prosty i szybki sposób mogą przekazać swoje pisma do KPRM, bez konieczności wysyłania wiadomości e-mail;
- uruchomienie robota do obsługi skrzynki kontakt@kprm.gov.pl, a po jej wyłączeniu, skrzynki dws07@kprm.gov.pl, na którą wpływają formularze kontaktowe obywateli oraz wiadomości email z innych komórek organizacyjnych KPRM.

Wprowadzone zmiany znaczący sposób wpłynęły na skrócenie czasu, w którym pracownicy rozpatrują wpływające do DWS sprawy.

W 2025 r. DWS kontynuował również szkolenie swoich pracowników tak, aby zapewnić jak najwyższy poziom obsługi Klientów KPRM zarówno podczas rozmów na infolinii dla obywatela, jak też podczas przyjęć interesantów. Aby zadbać o komfort

pracowników podczas dyżurów na infolinii dla obywatela, DWS stworzył odrębny pokój, wyposażony w dwa stanowiska komputerowe, służący wyłącznie do obsługi infolinii.

Podobnie jak w roku 2024, w 2025 r. w odpowiedziach udzielanych obywatelom, Departament 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 2024 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 2025 znacząco wzrósł jednak procent korespondencji, która wpłynęła do KPRM w formie elektronicznej (z 31% w 2024 r. na 49,7% w 2025 r.).