



Kancelaria Prezesa
Rady Ministrów

Informacja
na temat skarg, wniosków, petycji i listów
rozpatrzonych przez
Departament Spraw Obywatelskich
Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach styczeń – marzec 2023 r.

Spis treści

Wstęp	4
--------------------	----------

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

Część II. Najczęściej pojawiająca się tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	10
--	-----------

1. Sądownictwo i organy ścigania	10
2. Ministerstwa	11
3. Ogólne sprawy polityczno-społeczne.....	11
4. Ubezpieczenia społeczne	12
5. Korespondencja dotycząca bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów i kierownictwa KPRM oraz sprawy pozostałe.....	12
6. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej.....	13
7. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne.....	13
8. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	13
9. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	14
10. Pozostałe problematyki	14

Część III. Ogólne dane z kart analitycznych prowadzonych przez DSO	16
---	-----------

1. Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM	16
2. Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM	19

3. Rodzaje wystąpień obywateli	19
4. Terminowość załatwiania spraw przez DSO KPRM	19
5. Forma korespondencji wpływającej do DSO KPRM od obywateli	20
Spis tabel i wykresów	21

Wstęp

Niniejsza informacja została przygotowana przez Wydział do spraw Analiz Nadzoru i Petycji Departamentu Spraw Obywatelskich Kancelarii Prezesa Rady Ministrów¹.

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

Niniejsza informacja przedstawia dane za I kwartał 2023 roku.

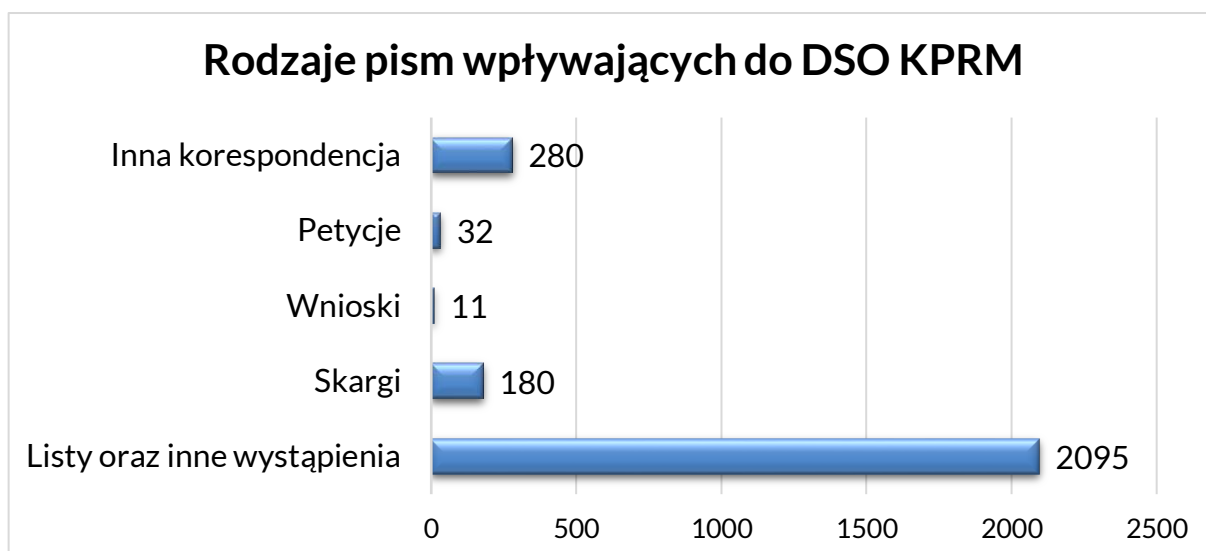
Część I. Podstawowe dane statystyczne dotyczące skarg, wniosków, petycji oraz listów

1. Ilość i rodzaj pism wpływających do Departamentu Spraw Obywatelskich

W I kwartale 2023 roku do Departamentu Spraw Obywatelskich Kancelarii Prezesa Rady Ministrów wpłynęło:

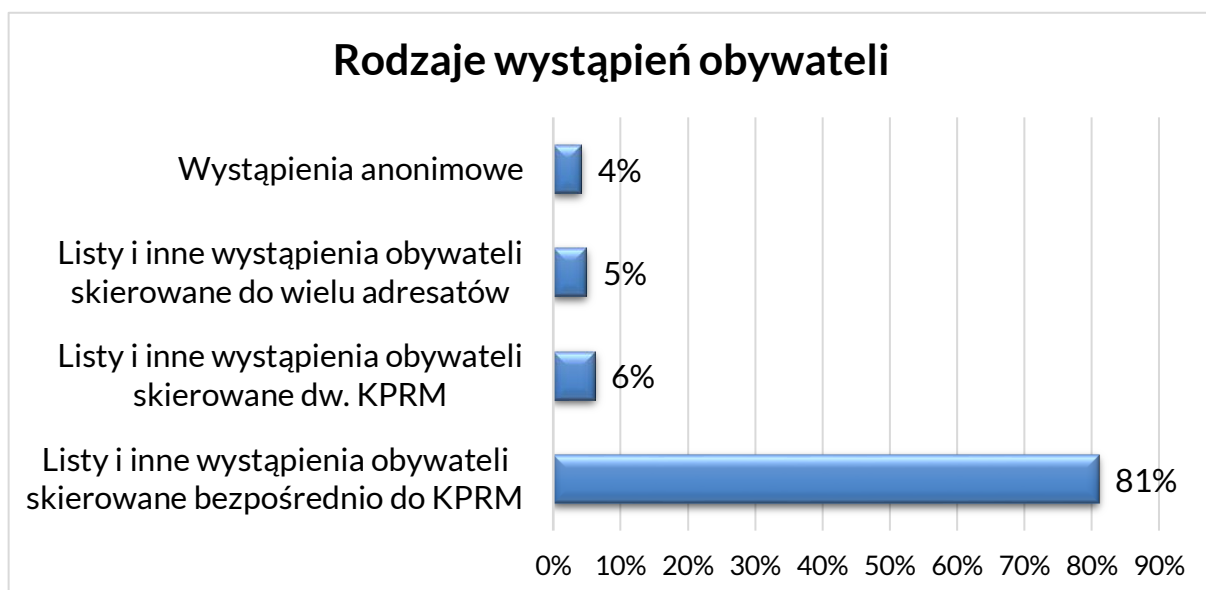
- 1) **2 598** pism, w tym:
 - a) **2 095** listów oraz innych wystąpień,
 - b) **180** skarg,
 - c) **11** wniosków,
 - d) **32** petycje,
 - e) **280** pism będących inną korespondencją (np. pisma lub informacje z innych urzędów);
- 2) ponad **41 000** wiadomości email skierowanych na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl.

¹ dalej jako: „DSO KPRM”.



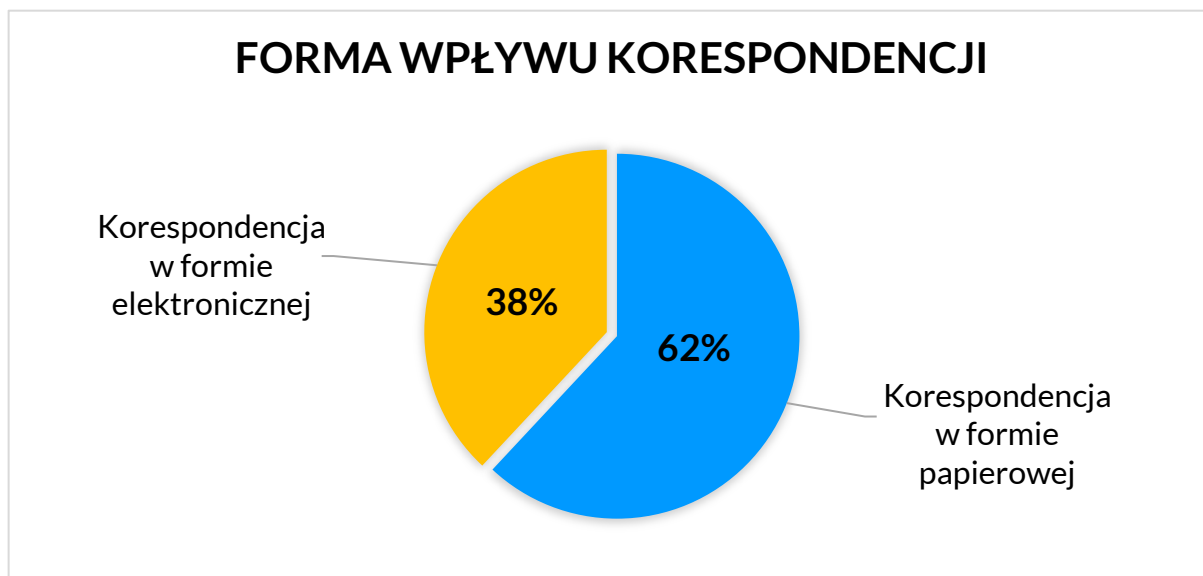
Wykres 2 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”.

W ramach wymienionych wyżej 2 095 listów oraz innych wystąpień obywateli, które wpłynęły do DSO, największą grupę stanowiły wystąpienia skierowane bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów (1 698 pism). Następnymi najliczniejszymi rodzajami wystąpień były: wystąpienia obywateli skierowane wyłącznie do wiadomości KPRM (129 pism) oraz wystąpienia obywateli skierowane jednocześnie do wielu adresatów (104 pisma). W I kwartale 2023 roku do DSO wpłynęło również 87 anonimowych wystąpień.



Wykres 1 „Rodzaje wystąpień obywateli”.

W I kwartale 2023 r. 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 3 „Forma wpływu korespondencji”.

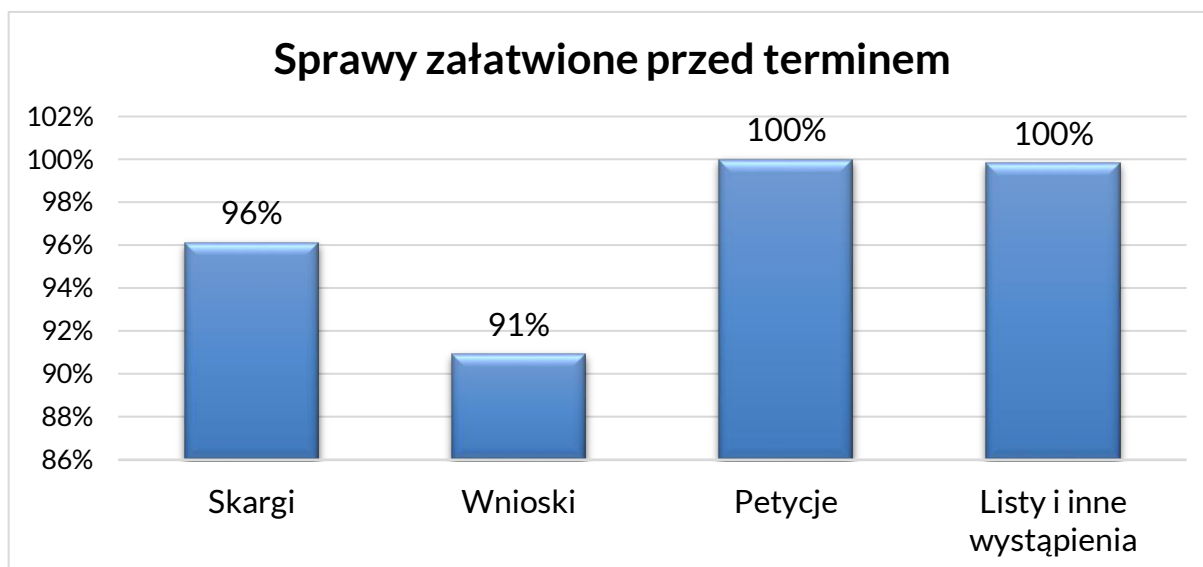
2. Sposoby i terminowość załatwiania spraw przez Departament Spraw Obywatelskich

W I kwartale 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 I kwartale 2023 r., Departament załatwił przed terminem tj.:

- 173 na 180 skarg;
- 10 na 11 wniosków;
- 32 na 32 petycje;
- 2 091 na 2 095 listów oraz innych wystąpień.



Wykres 4 „Sprawy załatwione przed terminem”.

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

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

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

W I kwartale 2023 roku do KPRM wpłynęły pisma:

- 1) o tożsamej treści, m.in.:
 - a) „Nie oddany aut” (8 867 wiadomości email);

b) dotyczące Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej:

- „Żądanie uznania Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej za organizację terrorystyczną”² (3 710 wiadomości email);
- „Korpus Strażników Rewolucji Islamskiej (IRGC) powinien zostać uznany przez Unię Europejską za organizację terrorystyczną”³ (3 418 wiadomości email);
- „Prośby o deklarację uznania Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej (IRGC) za organizacją terrorystyczną”⁴ (1 185 wiadomości email);
- „Pilna prośba o umieszczenie przez Unię Europejską Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej (IRGC) na liście organizacji terrorystycznych”⁵ (984 wiadomości email);
- „Dlaczego warto dodać Korpus Strażników Rewolucji Islamskiej (IRGC) do listy organizacji terrorystycznych”⁶ (537 wiadomości email);
- „Proszę dodajcie Korpus Strażników Rewolucji Islamskiej (IRGC) do listy organizacji terrorystycznych Unii Europejskiej”⁷ (479 wiadomości email);
- „Czas na uznanie Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej (IRGC) za organizację terrorystyczną”⁸ (297 wiadomości email);

² tytuł oryginalny wystąpienia: „Request to classify the Islamic Revolutionary Guard Corps (‘IRGC’) as a terrorist organization”.

³ tytuł oryginalny wystąpienia: „IRGC should be appointed terrorist organization by the European Union”.

⁴ tytuł oryginalny wystąpienia: „Please Declare the Islamic Revolutionary Guard Corps (‘IRGC’) as a terrorist organization”.

⁵ tytuł oryginalny wystąpienia: „URGENT REQUEST: EU list the IRGC as a Terrorist Organization”.

⁶ tytuł oryginalny wystąpienia: „Why You Should Add the Islamic Revolutionary Guard Corps (‘IRGC’) to Terrorist Organizations List”.

⁷ tytuł oryginalny wystąpienia: „Please put IRGC on Terrorist List By the EU”.

⁸ tytuł oryginalny wystąpienia: „Time to Designate IRGC as a Terrorist Organization”.

- „Dokumenty przedstawiające brutalne zbrodnie Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej (IRGC)”⁹ (227 wiadomości email);
 - „Korpus Strażników Rewolucji Islamskiej to terroryści”¹⁰ (66 wiadomości email);
 - „Żądanie umieszczenia Korpusu Strażników Rewolucji Islamskiej na liście organizacji terrorystycznych”¹¹ (56 wiadomości email);
- c) dotyczące przemówienia Ministra Spraw Zagranicznych Islamskiej Republiki Iranu w Radzie Praw Człowieka ONZ i na Konferencji Rozbrojeniowej ONZ:
- „Prośba o wyjście z przemówienia Ministra Spraw Zagranicznych Islamskiej Republiki Iranu w Radzie Praw Człowieka ONZ i Konferencji Rozbrojeniowej ONZ”¹² (1 001 wiadomości email);
 - „Prośba o wyjście podczas przemówienia przedstawiciela Islamskiej Republiki Iranu na otwarciu Rady Praw Człowieka ONZ i Konferencji Rozbrojeniowej ONZ”¹³ (754 wiadomości email);
- d) „Petycja do Prezydenta USA w obronie polskich protestantów” (1 164 wiadomości email);
- e) dotyczące posiedzenia Rady Unii Europejskiej do Spraw Zagranicznych z 20 lutego 2023 r.¹⁴ (71 wiadomości email);
- f) „Prosta prośba od diaspory Irańskiej”¹⁵ (63 wiadomości email);

⁹ tytuł oryginalny wystąpienia: “Documents on IRGC's brutal crimes”.

¹⁰ tytuł oryginalny wystąpienia: “Islamic Revolutionary Guard Corps are terrorists”.

¹¹ tytuł oryginalny wystąpienia: “My request to put the IRGC on the Terrorist List”.

¹² tytuł oryginalny wystąpienia: “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”.

¹³ tytuł oryginalny wystąpienia: “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”.

¹⁴ tytuł oryginalny wystąpienia: “E.U. Foreign Affairs Council Meeting 2/20/23”.

¹⁵ tytuł oryginalny wystąpienia: “A simple request from the Iranian diaspora”.

- g) „Petycja w sprawie płatności gotówkowej” (45 wiadomości email);
- h) „Stop inwigilacji obywateli” (25 wiadomości email);
- i) „Nie dla odebrania organizacjom prozwierzęcym prawa do ratowania zwierząt” (13 wiadomości email),

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

- a) dotyczące większej dostępności broni dla Polaków.

Większość korespondencji wpływających do DSO w ramach tzw. akcji Departament przekazał do właściwych organów, zgodnie z ustawą o działach administracji rządowej¹⁶.

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

1. Sądownictwo i organy ścigania

W I kwartale 2023 roku DSO rozpatrzyło łącznie 263 pisma, w tym 16 skarg, 1 wniosek i 2 petycje, obywateli poruszających kwestie sądownictwa i organów ścigania.

Najwięcej, bo aż 82 pisma, w tym 5 skarg, dotyczyły orzecznictwa sądowego w sprawach cywilnych, karnych, pracy i ubezpieczeń społecznych. Pisma te zawierały przede wszystkim prośby do Prezesa Rady Ministrów o podjęcie interwencji w ramach toczących się postępowań sądowych oraz o zmianę lub uchylenie prawomocnych wyroków sądowych.

Kolejna liczna grupa pism (76 pism, w tym 5 skarg) dotyczyła działalności prokuratury, w tym Prokuratora Generalnego. W pismach dotyczących prokuratury zarzucano jej głównie beczynność, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczynania.

¹⁶ Ustawa z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej, Dz. U. z 2022 r. poz. 2512.

W swoich pismach obywatele przekazywali również informacje o naruszeniu prawa, bądź o podejrzeniu popełnienia przestępstwa nadsyłając w przedmiotowym temacie 49 wystąpień.

Pozostałe pisma w zakresie omawianej problematyki dotyczyły m.in.: pozaorzeczniczych uchybień w pracy sądów, w tym skarg na sędziów (17 wystąpień i 3 skargi) oraz działalności adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych (17 wystąpień i skarga).

2. Ministerstwa

W I kwartale 2023 roku DSO rozpatrzyło łącznie 190 pism, w tym 62 skargi, dotyczących Ministerstw. W zakresie tematyki obejmującej Ministerstwa, ponad jedna trzecia pism dotyczyło bezpośrednio Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (46 wystąpień i 19 skarg). Pozostałymi, najczęściej występującymi w pismach obywateli Ministerstwami były: Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (13 wystąpień i 8 skarg), Ministerstwo Rozwoju i Technologii (11 wystąpień i 5 skarg), Ministerstwo Sprawiedliwości (13 wystąpień i 2 skargi), Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej (9 wystąpień i 5 skarg) oraz Ministerstwo Klimatu i Środowiska (7 wystąpień i 6 skarg).

Pisma 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.

3. Ogólne sprawy polityczno-społeczne

W zakresie problematyki „Ogólne sprawy polityczno-społeczne”, w I kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 150 wystąpień.

Najliczniejsze grupy wystąpień dotyczyły działalności stowarzyszeń i związków zawodowych (69 wystąpień) oraz zawierały uwagi w sprawie aktualnych wydarzeń w Kraju (32 wystąpienia).

4. Ubezpieczenia społeczne

W I kwartale 2023 roku do DSO wpłynęło 140 pism, w tym 7 skarg i 2 petycje, dotyczące problematyki ubezpieczeń społecznych. Tematyką największej liczby pism (40 wystąpień i 2 petycje) były obowiązujące przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych. Często pojawiały się również pisma zawierające prośby o przyznanie i ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów, w tym prośby o podwyższenie emerytury (31 wystąpień i 1 skarga). Kolejno, najliczniejszymi grupami wystąpień były: pisma wyrażające niezadowolenie z działalności organów emerytalno-rentowych (11 wystąpień i 5 skarg), pisma dotyczące nieprawidłowego ustalenia wysokości świadczeń (13 wystąpień) oraz pisma dotyczące odmowy przyznania emerytur i rent (10 wystąpień i 1 skarga).

Organami, które najczęściej pojawiały się w pismach Klientów były ZUS¹⁷ i KRUS¹⁸. Najczęstsze powody niezadowolenia z działalności wspomnianych organów dotyczyły m.in. niewydawania przez ww. organy decyzji w przewidzianym prawem terminie, odmowy przyznania prawa do emerytury albo renty oraz wstrzymywania wypłaty świadczeń.

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

W I kwartale 2023 roku DSO rozpatrzyło 137 wystąpień dotyczących bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów oraz kierownictwa KPRM, z których większość (63 wystąpienia) stanowiły pisma z poradami i postulatami. Wspomniane porady i postulaty dotyczyły głównie problemu inflacji, w tym wzrostu cen energii. Tematem licznych pism były również prośby o pomoc finansową (41 wystąpień).

W zakresie problematyki „Sprawy pozostałe”, w I kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 417 pism, w tym 1 skarga, 2 wnioski i 10 petycji. Liczną grupą spraw, z którymi do KPRM zwracali się obywatele, były prośby o interpretację ustaw i innych aktów

¹⁷ Zakład Ubezpieczeń Społecznych

¹⁸ Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego

prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę lub prośby o pomoc prawną (57 wystąpień, 2 wnioski i 10 petycji). Do DSO wpływały jednak również pisma o treści napastliwej, wulgarnej lub obraźliwej (51 wystąpień).

6. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej

W ramach wskazanej problematyki, w I kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 121 pism (w tym 21 skarg, 3 wnioski i 1 petycja). Najwięcej wystąpień dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (64 wystąpienia, 11 skarg i 3 wnioski), powiatowych (16 wystąpień i 2 skargi) i wojewódzkich (5 wystąpień, 3 skargi) oraz działalności organów samorządowych kolegiów odwoławczych¹⁹ (6 wystąpień i 5 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. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie problematyki „Sprawy gospodarcze i ekonomiczne”, w I kwartale 2023 roku do DSO wpłynęło 102 pisma (w tym 6 skarg i 5 petycji). W zakresie opisywanej problematyki najczęściej pojawiały się pisma dotyczące energetyki, w tym dywersyfikacji pozyskiwania źródeł energii (32 wystąpienia, 2 skargi i 1 petycja), polityki antykryzysowej Rządu (21 wystąpień) oraz przemysłu wydobywczego (10 wystąpień, 3 skargi i 2 petycje).

Pisma w zakresie polityki antykryzysowej Rządu dotyczyły m.in. powrotu stawki VAT do wysokości 23% oraz zamrożenia cen energii.

8. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

W I kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 62 wystąpienia i 21 skarg, dotyczących centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji.

¹⁹ Dalej jako: „SKO”.

Z otrzymanej korespondencji wynika, że piszący najczęściej mieli problemy z administracją skarbową, w tym z Szefem Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorami izb administracji skarbowej, naczelnikami urzędów skarbowych i celno-skarbowych (16 wystąpień i 4 skargi).

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.

9. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W ramach tej problematyki, w I kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 80 pism, w tym 6 skarg i 1 wniosek.

Najwięcej wystąpień dotyczyło działalności Policji (20 wystąpień i 2 skargi).

Piszący często wyrażali swoje niezadowolenie z działania policji tj. niepodejmowania właściwych, zdaniem piszących, interwencji w ich sprawach lub nadużywania kompetencji przez funkcjonariuszy.

Pisma obywateli często dotyczyły również spraw kombatanckich (17 wystąpień i 1 skarga). Sprawy dotyczące repatriacji, karty stałego pobytu, uchodźców politycznych, emigrantów i imigrantów stanowiły natomiast trzecią, najczęściej pojawiającą się, w pismach obywateli tematykę (12 wystąpień 3 skargi i 1 wniosek).

10. Pozostałe problematyki

10.1. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe (73 pisma, w tym 3 skargi i 2 petycje)

W zakresie niniejszej głównym tematem wystąpień była budowa i remonty dróg i autostrad (18 wystąpień, 1 skarga i 1 petycja). W swoich listach obywatele często poruszali również kwestie: ogólnych problemów dotyczących mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego i gruntów miejskich (13 wystąpień, 1 skarga i 1 petycja) oraz planowania przestrzennego, lokalizacji inwestycji, infrastruktury miejskiej i wiejskiej (13 wystąpień).

10.2. Handel, usługi, łączność i komunikacja (68 pism, w tym 4 skargi i 1 petycja)

Najwięcej wystąpień obywateli dotyczyło działalności zakładów energetycznych i gazowni (15 wystąpień). Pozostałymi tematami, które piszący poruszali najczęściej były: komunikacja lokalna, miejska (8 wystąpień i 2 skargi) oraz komunikacja krajowa i międzynarodowa, w tym sprawy dotyczące PKP, PPKS i LOT (9 wystąpień i 1 skarga).

Korespondencja w zakresie opisywanej problematyki dotyczyła m.in. podwyżek cen prądu i gazu. Piszący często zwracali również uwagę na pogłębiający się problem wykluczenia komunikacyjnego mieszkańców mniejszych miejscowości.

10.3. Podatki, cła, kredyty i ubezpieczenia (63 pisma, w tym 4 skargi i 1 wniosek)

Najczęściej powtarzającymi się tematami w pismach obywateli były: sprawy dotyczące działalności instytucji finansowych (19 wystąpień i 2 skargi) oraz podatków (18 wystąpień i 1 skarga).

Pisma dotyczące instytucji finansowych, w znacznej części odnosiły się bezpośrednio do utraty przez piszących oszczędności, wskutek przymusowej restrukturyzacji Getin Noble Bank S.A. W zakresie problematyki podatków, piszący poruszali kwestie powrotu stawki podatku VAT do wysokości 23%.

10.3. Sprawy mieszkaniowe (60 pism, w tym 1 petycja)

W zakresie niniejszej problematyki, korespondencja obywateli najczęściej dotyczyła lokali z zasobu lokali komunalnych, w tym sprzedaży, najmu i zamiany, przydziału mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych (521 wystąpień). W swoich pismach obywatele poruszali również temat mieszkaniowych programów Rządowych (8 wystąpień i 1 petycja).

Część III. Ogólne dane z kart analitycznych prowadzonych przez DSO

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	128	62	1	0	190
2	Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	62	21	0	0	83
3	Urzędy Wojewódzkie	19	12	0	0	33
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej	96	21	0	1	121
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	9	4	0	0	13
6	Sądownictwo i organy ścigania	244	16	0	2	263
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	38	3	0	1	42
8	Ubezpieczenia społeczne	131	7	0	2	140

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
9	Niepełnosprawni	23	1	2	0	24
10	Służba zdrowia	37	3	3	2	42
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	49	4	0	1	54
12	Sprawy mieszkaniowe	59	0	1	1	60
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	68	3	0	2	73
14	Unia Europejska	11	0	0	0	11
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	73	6	0	0	80
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	25	2	0	1	28
17	Reprywatyzacja	7	0	0	0	7
18	Ochrona przyrody i środowiska	30	0	0	1	32
19	Klęski żywiołowe	1	0	0	0	1
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	63	4	0	1	68

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	29	0	1	1	30
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	58	4	0	0	63
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	91	6	0	5	102
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	150	0	1	0	150
25	Korespondencja dot. Prezesa Rady Ministrów	137	0	0	0	137
26	Sprawy pozostałe	404	1	0	10	417
27	Akcje tematyczne w danym roku	53	0	0	1	54
SUMA		2095	180	11	32	

2. Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM

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

Rodzaj pisma	Liczba
Listy oraz inne wystąpienia	2095
Skargi	180
Wnioski	11
Petycje	32
Inna korespondencja	280

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	1698	2095
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane dw. KPRM	129	
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane do wielu adresatów	104	
Wystąpienia anonimowe	87	

4. Terminowość załatwiania spraw przez DSO KPRM

Tabela 4 „Termin załatwienia sprawy przez DSO KPRM”.

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy i inne wystąpienia
Sprawy załatwione przed terminem	173	10	32	2091
Sprawy załatwione w terminie	5	1	0	3
Sprawy załatwione po terminie	2	0	0	1
SUMA	180	11	32	2095

5. Forma korespondencji wpływającej do DSO KPRM od obywateli

Tabela 5 „Forma korespondencji wpływającej do DSO KPRM od obywateli”.

Forma korespondencji	Liczba korespondencji	Łączna liczba korespondencji
Korespondencja w formie papierowej	1436	2318
Korespondencja w formie elektronicznej	882	

Spis tabel i wykresów

Wykres 1 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”	5
Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli”	5
Wykres 3 „Forma wpływu korespondencji”	6
Wykres 4 „Sprawy załatwione przed terminem”	7
Tabela 1 „Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM”	16
Tabela 2 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”	19
Tabela 3 „Rodzaje wystąpień obywateli”	19
Tabela 4 „Termin załatwienia sprawy przez DSO KPRM”	19
Tabela 5 „Forma korespondencji wpływającej do DSO KPRM od obywateli”	20

