



Informacja
na temat skarg, wniosków, petycji i listów
rozpatrzonych przez
Departament Spraw Obywatelskich
Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach lipiec – wrzesień 2022 r.

Spis treści

WPROWADZENIE.....	3
CZĘŚĆ I. OGÓLNE INFORMACJE NA TEMAT SKARG, WNIOSKÓW, PETYCJI ORAZ LISTÓW	3
1. ILOŚĆ I RODZAJ PISM WPŁYWAJĄCYCH DO DEPARTAMENTU SPRAW OBYWATELSKICH ...	3
2. SPOSOBY I TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANIA SPRAW PRZEZ DEPARTAMENT SPRAW OBYWATELSKICH	5
3. KORESPONDENCJA WPŁYWAJĄCA NA KONTAKT@KPRM.GOV.PL ORAZ KORESPONDENCJA W TEJ SAMEJ SPRAWIE (TZW. AKCJE)	6
CZĘŚĆ II. NAJCZĘŚCIEJ POWTARZAJĄCA SIĘ TEMATYKA SKARG, WNIOSKÓW, PETYCJI, LISTÓW ORAZ ROZMÓW TELEFONICZNYCH	7
1. SĄDOWNICTWO I ORGANY ŚCIGANIA	7
2. OGÓLNE SPRAWY POLITYCZNO-SPOŁECZNE ORAZ KORESPONDENCJA DOTYCZĄCA BEZPOŚREDNIO PREZESA RADY MINISTRÓW, WICEPREZESÓW RADY MINISTRÓW ORAZ KIEROWNICTWA KPRM	8
3. MINISTERSTWA, CENTRALNE URZĘDY ADMINISTRACJI RZĄDOWEJ I INNE INSTYTUCJE	8
4. UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE.....	9
5. DZIAŁALNOŚĆ ORGANÓW ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ I SPÓŁDZIELCZEJ	9
6. SPRAWY GOSPODARCZE I EKONOMICZNE ORAZ PODATKI, CŁA, KREDYTY I UBEZPIECZENIA	10
7. HANDEL, USŁUGI, ŁĄCZNOŚĆ I KOMUNIKACJA	10
8. SPRAWY WOJSKOWE, WEWNĘTRZNE, OBYWATELSKIE I KOMBATANCKIE.....	11
9. NADZÓR BUDOWLANY, PLANOWANIE PRZESTRZENNE, SPRAWY GRUNTOWE.....	11
10. POLITYKA RODZINNA I POMOC SPOŁECZNA	12
11. POZOSTAŁA PROBLEMATYKA	12
CZĘŚĆ III. PODSTAWOWE DANE STATYSTYCZNE	14
1. RODZAJ I TEMATYKA PISM WPŁYWAJĄCYCH DO DSO KPRM.....	14
2. TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANIA SPRAW PRZEZ DSO KPRM	17
SPIS TABEL I WYKRESÓW	18

Wprowadzenie

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 III kwartał 2022 r.

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

1. Ilość i rodzaj pism wpływających do Departamentu Spraw Obywatelskich

W III kwartale 2022 r. do Departamentu Spraw Obywatelskich¹ Kancelarii Prezesa Rady Ministrów² wpłynęło:

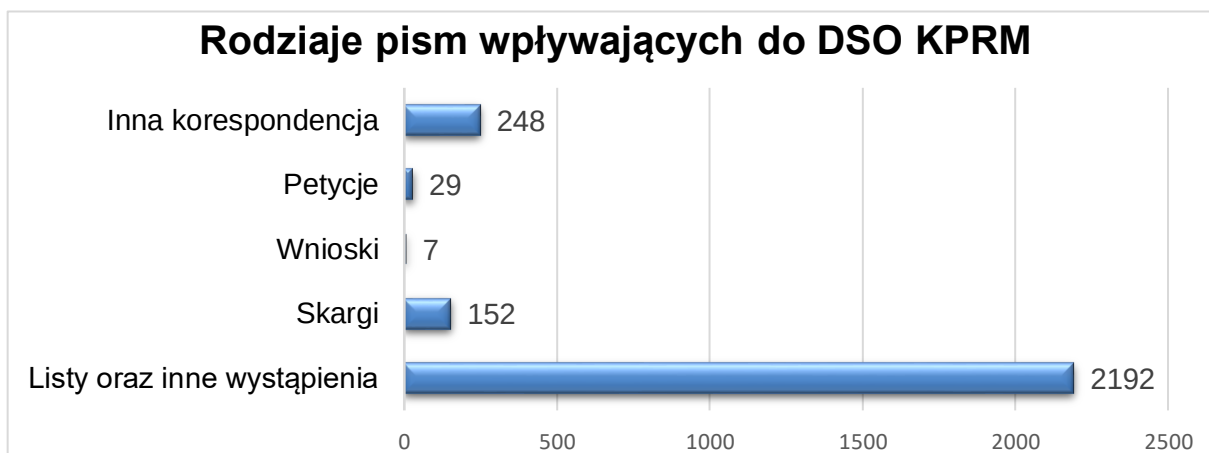
1) **2628** pism, w tym:

- a) **2192** listów oraz innych wystąpień,
- b) **152** skarg,
- c) **7** wniosków,
- d) **29** petycji,
- e) **248** pism będących inną korespondencją (np. pisma lub informacje z innych urzędów);

¹ Dalej jako: „DSO”.

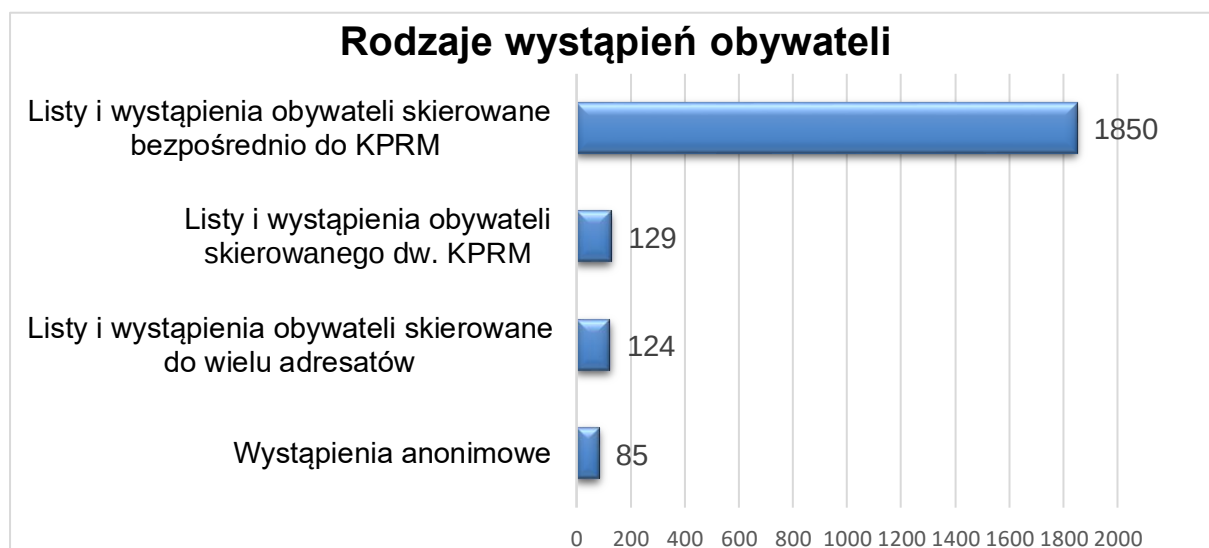
² Dalej jako „KPRM”.

2) oraz ponad **17 000** wiadomości email skierowanych na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl.



Wykres 1 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”.

W ramach wymienionych wyżej 2192 listów oraz innych wystąpień obywateli, które wpłynęły do DSO, największą grupę stanowiły wystąpienia skierowane do Prezesa Rady Ministrów (1850 pism). Następnymi najliczniejszymi rodzajami wystąpień były: wystąpienia obywateli skierowane wyłącznie do wiadomości KPRM (129 pism) oraz wystąpienia obywateli skierowane jednocześnie do wielu adresatów (124 pism). W opisywanych kwartale do DSO wpłynęło również 85 anonimowych wystąpień.



Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli”.

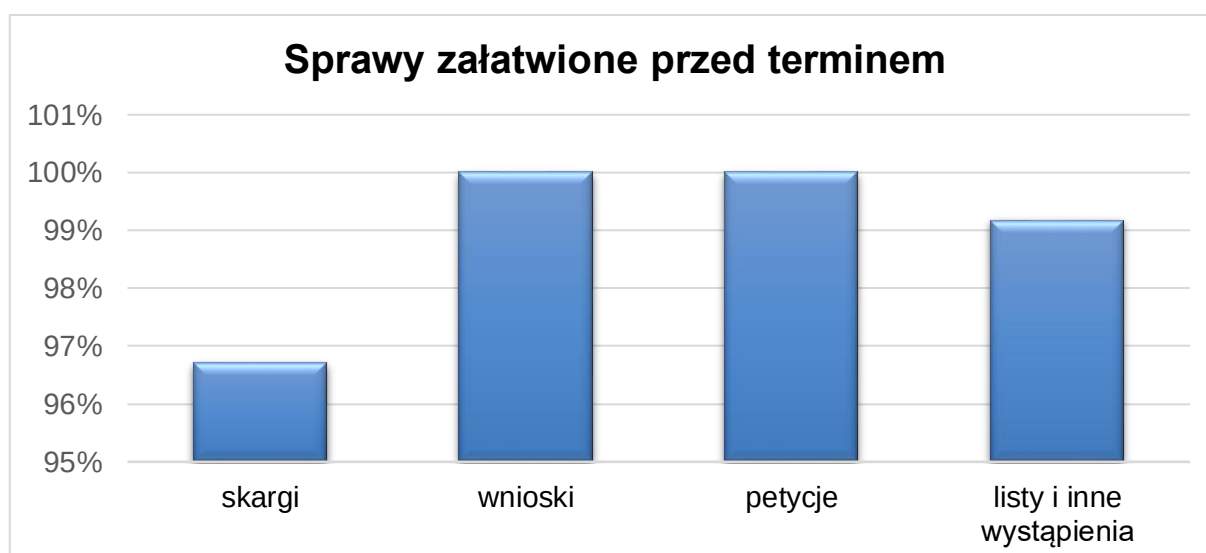
2. Sposoby i terminowość załatwiania spraw przez Departament Spraw Obywatelskich

W III kwartale 2022 r. najczęstszym sposobem załatwienia sprawy rozpatrywanej przez DSO było:

- w przypadku skarg - przekazanie skargi do właściwego organu (52 razy), wskazanie właściwego organu (33 razy) oraz rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi (46 razy);
- w przypadku wniosków - przekazanie do właściwego organu (5 razy);
- w przypadku petycji - przekazanie do podmiotu właściwego (28 razy);
- w przypadku listów oraz innych wystąpień - udzielenie odpowiedzi (586 razy) oraz przekazanie do właściwego organu (420 razy).

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

- 147 na 152 skargi;
- 7 na 7 wniosków;
- 29 na 29 petycji;
- 2174 na 2192 listów oraz innych wystąpień.



Wykres 3 „Sprawy załatwione przed terminem”.

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

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

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

W III kwartale 2022 r. do KPRM wpłynęły pisma:

1) o tożsamej treści:

- a) „Nie dla lockdownu! Nie dla szczepionek z aborcji!” (301 wiadomości email);
- b) protest pielęgniarek żądających uznania posiadanych przez nie kwalifikacji i doświadczenia (57 wiadomości email);
- c) zawierające: deklaracje wolności, deklaracje samostanowienia i odpowiedzialności oraz deklaracje życia i inne (113 pism);
- d) apel o podjęcie działań zmierzających do zbadania bezpieczeństwa przyjmowania szczepionki przeciwko COVID-19 przez ciężarne i matki karmiące (3 pisma);

2) w tej samej sprawie, dotyczące:

- a) sprzeciwu wobec projektu ustawy z dnia 31 sierpnia 2022 r. o ochronie ludności oraz o stanie klęski żywiołowej³;
- b) problemu z zakupem węgla, w tym głównie poprzez stronę internetową Polskiej Grupy Górniczej;
- c) dodatku węglowego;
- d) dopłat do ogrzewania energią elektryczną oraz zamrożenia cen prądu w 2023 r.

³ nr UD432.

Większość korespondencji wpływających do DSO w ramach tzw. akcji Departament przekazał do właściwych organów, zgodnie z ustawą o działach administracji rządowej⁴.

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

1. Sądownictwo i organy ścigania

W III kwartale 2022 r. DSO rozpatrzyło łącznie 322 pisma, w tym 14 skarg, obywateli poruszających kwestie sądownictwa i organów ścigania.

Najwięcej, bo aż 98 pism, w tym 1 skarga, dotyczyły orzecznictwa sądowego w sprawach cywilnych, karnych, pracy i ubezpieczeń społecznych. Pisma te zawierały przede wszystkim prośby do Prezesa Rady Ministrów o podjęcie interwencji w ramach toczących się postępowań sądowych oraz o zmianę lub uchylenie prawomocnych wyroków sądowych.

Kolejną liczną grupę pism (78 wystąpień i 3 skargi) stanowiły informacje o naruszeniu prawa, bądź o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. W swoich pismach obywatele poruszali również kwestie działalności prokuratury, w tym Prokuratora Generalnego, nadsyłając w przedmiotowym temacie 72 wystąpienia i 6 skarg. W pismach dotyczących prokuratury zarzucano jej głównie beczynność, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczynania.

Pozostałe pisma dotyczyły głównie: orzecznictwa sądowniczo-administracyjnego (14 wystąpień), działalności adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych (13 wystąpień) oraz pozaorzeczniczych uchybień w pracy sądów (12 wystąpień i 3 skargi).

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

2. Ogólne sprawy polityczno-społeczne oraz korespondencja dotycząca bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów oraz kierownictwa KPRM

W III kwartale 2022 r. DSO rozpatrzyło 165 pism 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 artykułów spożywczych oraz surowców takich jak m.in. węgiel, pellet i gaz. Tematem licznych pism były również prośby o pomoc materialną i finansową (51 wystąpień).

Pozostałe pisma w zakresie ww. problematyki stanowiły prośby o spotkanie lub rozmowę telefoniczną z Prezesem Rady Ministrów (17 wystąpień) a także życzenia, gratulacje oraz deklaracje poparcia, uznania i sympatii skierowane do Prezesa Rady Ministrów oraz całej Rady Ministrów (20 wystąpień).

W zakresie ogólnych spraw polityczno-społecznych do DSO wpłynęło 108 pism, w tym 2 skargi, z czego najliczniejsza grupa (64 wystąpienia) zawierała uwagi w sprawie aktualnych wydarzeń w Kraju. Uwagi te nadal dotyczyły m.in. sytuacji wojny w Ukrainie (41 wystąpień i 1 petycja) i Polskiego Ładu (7 wystąpień), ale również zanieczyszczenia Odry (20 wystąpień) oraz podwyżek czynszów, kosztów ogrzewania czy cen surowców i paliw (27 wystąpień).

3. Ministerstwa, centralne urzędy administracji rządowej i inne instytucje

W III kwartale 2022 r. DSO rozpatrzyło łącznie 221 pism, w tym 73 skargi, dotyczących Ministerstw (90 wystąpień, 57 skarg oraz 1 wniosek) oraz centralnych urzędów administracji rządowej i innych instytucji (57 wystąpień i 16 skarg).

W zakresie tematyki obejmującej Ministerstwa, ponad ok. 45% pism dotyczyło bezpośrednio Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (21 wystąpień i 20 skarg). Pozostałymi, najczęściej poruszonymi w pismach piszących Ministerstwami były: Ministerstwo Sprawiedliwości (16 wystąpień i 4 skargi), Ministerstwo Rozwoju i Technologii (6 wystąpień i 8 skarg), Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (8 wystąpień i 5 skarg) oraz Ministerstwo Klimatu i Środowiska (7 wystąpień i 3 skargi).

Instytucjami, z którymi piszący najczęściej mieli problemy były: Rzecznik Praw Pacjenta (6 wystąpień i 6 skarg), organy administracji skarbowej (8 wystąpień), Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego (6 wystąpień i 2 skargi) oraz Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie (6 wystąpień).

4. Ubezpieczenia społeczne

W III kwartale 2022 r. do DSO wpłynęło 124 pisma, w tym 6 skarg i 2 petycje, dotyczące problematyki ubezpieczeń społecznych. Tematyką największej liczby pism (42 wystąpienia i 2 petycje) były obowiązujące przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych. Kolejno, najliczniejszymi grupami wystąpień były: pisma wyrażające niezadowolenie z działalności organów emerytalno-rentowych (17 wystąpień i 3 skargi) oraz prośby o przyznanie i ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów (20 wystąpień).

Organami, które najczęściej pojawiały się w pismach Klientów były ZUS⁵ i KRUS⁶. Najczęstsze powody niezadowolenia z działalności wspomnianych organów dotyczyły m.in. niewydawania przez ww. organy decyzji w przewidzianym terminie, odmowy przyznania prawa do emerytury albo renty (4 wystąpienia i 1 skarga) oraz wstrzymywania wypłaty świadczeń. W swoich pismach piszący zwracali również uwagę na nieprawidłowe, ich zdaniem, ustalenie wysokości otrzymywanych świadczeń (15 wystąpień).

Pozostałe pisma dotyczyły m.in.: dodatków pielęgnacyjnych, zasiłków chorobowych itp. (5 wystąpień i 2 skargi), emerytur wyjątkowych (4 wystąpienia) oraz orzecznictwa lekarskiego (3 wystąpienia).

5. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej

W III kwartale 2022 r. DSO rozpatrzyło 103 pisma, w tym 15 skarg dotyczących działalności organów administracji samorządowej i spółdzielczej. Najwięcej wystąpień dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (51 wystąpień

⁵ Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

⁶ Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

i 6 skarg), powiatowych (16 wystąpień i 2 skargi) i wojewódzkich (5 wystąpień i 2 skargi) oraz działalności organów samorządowych kolegiów odwoławczych⁷ (8 wystąpień i 4 skargi). 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. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne oraz podatki, cła, kredyty i ubezpieczenia

W III kwartale 2022 r. do DSO wpłynęło 89 pism, w tym 1 skarga, 1 wniosek i 4 petycje, dotyczące spraw gospodarczych i ekonomicznych. W zakresie ww. problematyki najczęściej pojawiały się pisma dotyczące przemysłu wydobywczego (24 wystąpienia), energetyki (16 wystąpień, 1 skarga, 1 wniosek i 1 petycja), funkcjonowania spółek z udziałem Skarbu Państwa (12 wystąpień) oraz szeroko rozumianej polityki antykryzysowej Rządu (11 wystąpień).

W zakresie problematyki podatków, cel, kredytów i ubezpieczeń. DSO rozpatrzyło 83 pisma, w tym 4 skargi i 2 petycje. Najczęściej powtarzającymi się tematami w pismach obywateli były sprawy dotyczące podatków (18 wystąpień, 2 skargi i 2 petycje), kredytów (19 wystąpień) oraz działalności instytucji finansowych (25 wystąpień i 1 skarga). Pisma dotyczące ww. tematów odnosiły się głównie do problemów w spłacie zaciągniętych kredytów i pożyczek, które spowodowane są gwałtownymi wzrostami wysokości rat, a także sporów pomiędzy bankami a piszącymi.

Pozostałe pisma dotyczyły m.in. działalności zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych (6 wystąpień), a w szczególności trudności z uzyskaniem od tych instytucji należnych obywatelom świadczeń.

7. Handel, usługi, łączność i komunikacja

W III kwartale 2022 r. DSO rozpatrzyło łącznie 82 pisma, w tym 12 skargi i 3 petycje, dotyczące handlu, usług, łączności i komunikacji. Najwięcej wystąpień obywateli

⁷ Dalej jako: „SKO”.

dotyczyło dróg i ruchu drogowego (16 wystąpień, 1 skarga i 2 petycje), działalności zakładów energetycznych i gazowni (15 wystąpień) oraz Internetu, tj. światłowodu, przyłączy itp. (15 wystąpień).

8. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W ramach tej problematyki, w III kwartale 2022 r., do DSO wpłynęło 73 pisma, w tym 2 skargi, 1 wniosek i 1 petycja. Najwięcej wystąpień dotyczyło wojny w Ukrainie, spraw repatriacji, kart stałego pobytu, emigrantów i uchodźców (17 wystąpień).

W swoich pismach obywatele często poruszali również temat działalności Policji (15 wystąpień i 1 skarga). Sprawy bezpośrednio z zakresu obrony narodowej stanowiły natomiast trzecią, najczęściej pojawiającą się, w pismach obywateli tematykę (13 wystąpień i 1 petycja).

W zakresie opisywanej problematyki piszący często zwracali uwagę na zagadnienie obowiązku obrony ojczyzny⁸. Treścią wystąpień piszących było również niezadowolenie z działania policji tj. niepodejmowania właściwych, zdaniem piszących, interwencji w ich sprawach lub nadużywania kompetencji przez funkcjonariuszy.

9. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W III kwartale 2022 r. DSO rozpatrzyło łącznie 67 pism, w tym 3 skargi, dotyczących nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego oraz spraw gruntowych.

Głównymi tematami wystąpień były: budowa i remonty dróg i autostrad (22 wystąpienia) oraz planowanie przestrzenne i lokalizacja inwestycji (16 wystąpień).

We wskazanych wyżej obszarach piszący zwracali uwagę przede wszystkim na problemy związane z planowanym przebiegiem tras kolejowych i samochodowych w związku z budową Centralnego Portu Komunikacyjnego.

Pozostała korespondencja dotyczyła m.in.: wywłaszczenia i odszkodowań z tego tytułu (8 wystąpień i 1 skarga) oraz innych ogólnych problemów dotyczące mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego i gruntów

⁸ Wnikający z ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie ojczyzny, Dz.U. z 2022 r. poz. 655.

miejskich (7 wystąpień). Ponadto często pojawiającymi się w pismach problemami było zajmowanie przez władze samorządowe części gruntów piszących pod inwestycje publiczne.

10. Polityka rodzinna i pomoc społeczna

W III kwartale 2022 r. do DSO wpłynęło 48 pism, w tym 1 skarga i 1 petycja, dotyczących polityki rodzinnej i pomocy społecznej. Najczęściej pojawiającymi się w pismach tematami były ogólne problemy z pomocą społeczną (10 wystąpień i 1 skarga) oraz prośby o udzielenie pomocy ze środków pomocy społecznej (11 wystąpień). Innymi kwestiami poruszonymi w nadsyłanej korespondencji były: odmowy udzielenia pomocy społecznej (6 wystąpień), świadczenia rodzinne, w tym bon turystyczny i 500+ (7 wystąpień) oraz działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych (4 wystąpienia i 1 petycja).

11. Pozostała problematyka

Poza wyszczególnionymi powyżej tematami, poruszonymi przez obywateli w nadsyłanych do KPRM pismach, często pojawiały się również następujące zagadnienia:

Ochrona przyrody i środowiska (39 pism)

W tej tematyce najwięcej wystąpień obywateli dotyczyło ich sporów z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej oraz z Wojewódzkimi Funduszami Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, w zakresie odrzucenia wniosków o dofinansowanie lub odmowy wypłaty dofinansowania w ramach projektów, takich jak np. „Mój Prąd”, „Moja Woda”, „Program Czyste Powietrze” itp.

Urzędy wojewódzkie (38 pism)

W swoich pismach obywatele skarżyli się na działalność urzędów wojewódzkich, w tym najczęściej na działalność Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego.

Służba zdrowia (38 pism)

W ramach tej problematyki pisma obywateli dotyczyły głównie: odmowy leczenia lub niewłaściwego leczenia, działalności Narodowego Funduszu Zdrowia i jego oddziałów, szczepień oraz kosztów leczenia, w tym refundacji. Duże poruszenie

wśród piszących wywołała decyzja Ministra Zdrowia o refundacji terapii genowej lekiem Zolgensma, a w szczególności wykluczenia grupy dzieci z refundacji ww. terapii.

Sprawy mieszkaniowe (36 pism)

W obrębie niniejszej problematyki, najliczniejsze pisma dotyczyły trudności w uzyskaniu mieszkania z zasobów komunalnych oraz wysokości czynszów mieszkaniowych. Do DSO wpływały również pisma obywateli w sprawie nowelizacji przepisów ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych⁹.

Sprawy pracy i zatrudnienia (32 pisma)

W zakresie tej tematyki najczęściej pojawiały się pisma dotyczące łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu oraz finansowych i pozafinansowych roszczeń wynikających ze stosunku pracy. Do DSO spływały również deklaracje chęci podjęcia zatrudnienia w instytucjach publicznych oraz prośby o pomoc w znalezieniu zatrudnienia.

Dane dotyczące pism, które wpłynęły do DSO w III kwartale 2022 r., w zakresie pozostałej problematyki zostały przedstawione w Części III niniejszego opracowania pt. „Podstawowe dane statystyczne” (Tabela nr 1).

⁹ Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych, Dz. U. z 2021 r. poz. 1208.

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	90	57	1	0	148
2	Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	57	16	0	0	73
3	Urzędy Wojewódzkie	18	20	0	0	38
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej	88	15	0	0	103
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	11	0	0	0	11
6	Sądownictwo i organy ścigania	308	14	0	0	322
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	31	0	0	1	32

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
8	Ubezpieczenia społeczne	116	6	0	2	124
9	Niepełnosprawni	20	0	0	0	20
10	Służba zdrowia	33	4	0	1	38
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	46	1	0	1	48
12	Sprawy mieszkaniowe	34	1	0	1	36
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	64	3	0	0	67
14	Unia Europejska	8	0	0	1	9
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	69	2	1	1	73
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	18	0	0	0	18
17	Reprywatyzacja	6	1	0	0	7

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
18	Ochrona przyrody i środowiska	37	1	0	1	39
19	Kłęski żywiołowe	0	0	0	0	0
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	77	2	0	3	82
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	22	1	0	1	24
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	77	4	0	2	83
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	83	1	1	4	89
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	106	2	0	0	108
25	Korespondencja dot. Prezesa Rady Ministrów	164	0	0	1	165
26	Sprawy pozostałe	514	1	4	8	527
27	Akcje tematyczne w danym roku	95	0	0	1	96
SUMA		2192	152	7	29	

2. Terminowość załatwiania spraw przez DSO KPRM

Tabela 2 „Termin załatwienia sprawy przez DSO KPRM”.

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy i inne wystąpienia
Sprawy załatwione przed terminem	147	7	29	2174
Sprawy załatwione w terminie	4	0	0	11
Sprawy załatwione po terminie	1	0	0	13
SUMA	152	7	29	2192

Spis tabel i wykresów

Wykres 1 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”	4
Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli”	4
Wykres 3 „Sprawy załatwione przed terminem”	5
Tabela 1 „Rodzaj i tematyka pism wpływających do DSO KPRM”	14
Tabela 2 „Termin załatwienia sprawy przez DSO KPRM”	17