



Kancelaria Prezesa
Rady Ministrów

Informacja
na temat skarg, wniosków, petycji i listów
rozpatrzonych przez
Departament Spraw Obywatelskich
Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach lipiec - wrzesień 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	7
3. Korespondencja wpływająca na kontakt@kprm.gov.pl oraz korespondencja w tej samej sprawie (tzw. akcje)	8

Część II. Najczęściej pojawiająca się tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	9
--	----------

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

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
Spis tabel i wykresów	20

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 III kwartał 2023 roku.

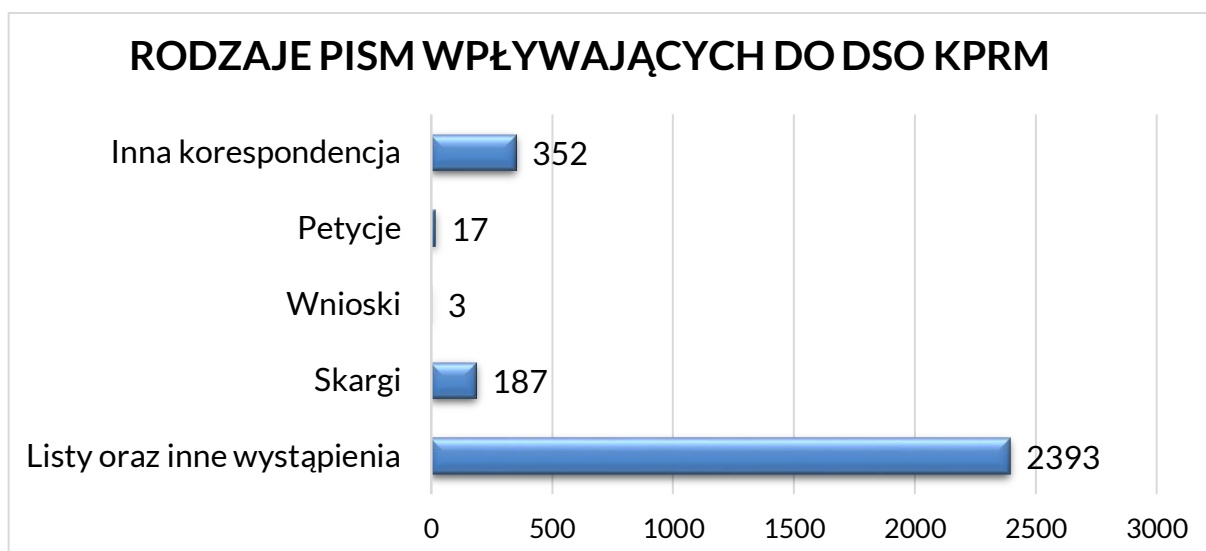
Część I. Podstawowe dane statystyczne dotyczące skarg, wniosków, petycji oraz listów

1. Ilość i rodzaj pism wpływających do Departamentu Spraw Obywatelskich

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

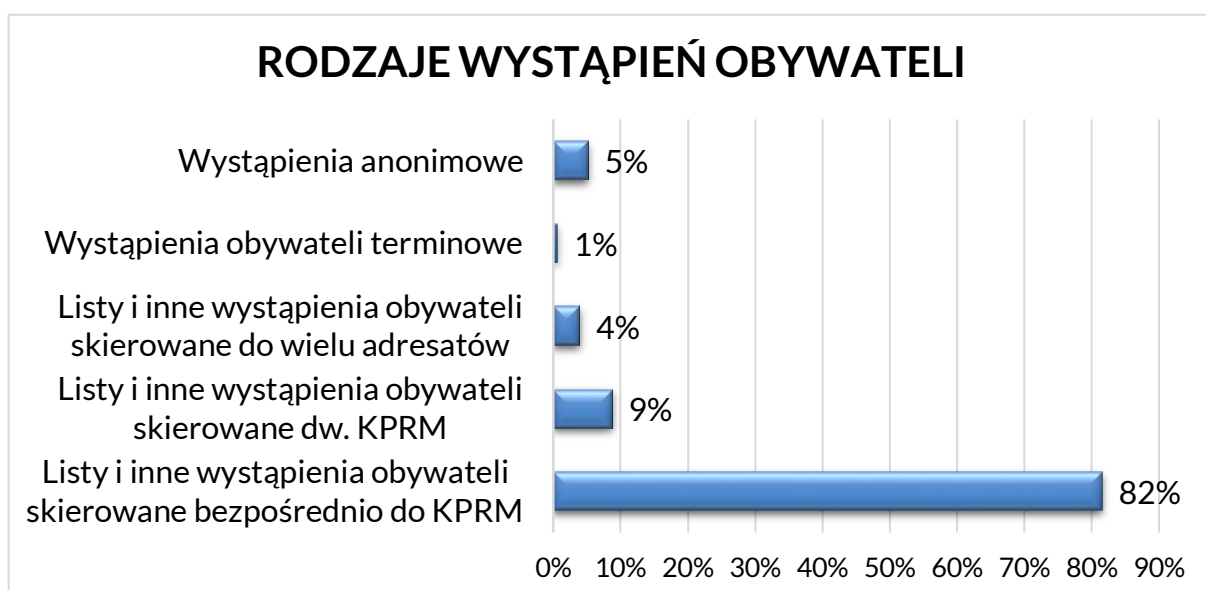
- 1) **2 952** pisma, w tym:
 - a) **2 393** listy oraz innych wystąpienia,
 - b) **187** skarg,
 - c) **3** wnioski,
 - d) **17** petycji,
 - e) **352** pisma będące inną korespondencją niż w pkt a-d (np. pisma z innych urzędów);
- 2) **33 496** wiadomości email skierowanych na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl.

¹ dalej jako: „DSO KPRM”.



Wykres 1 „Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM”.

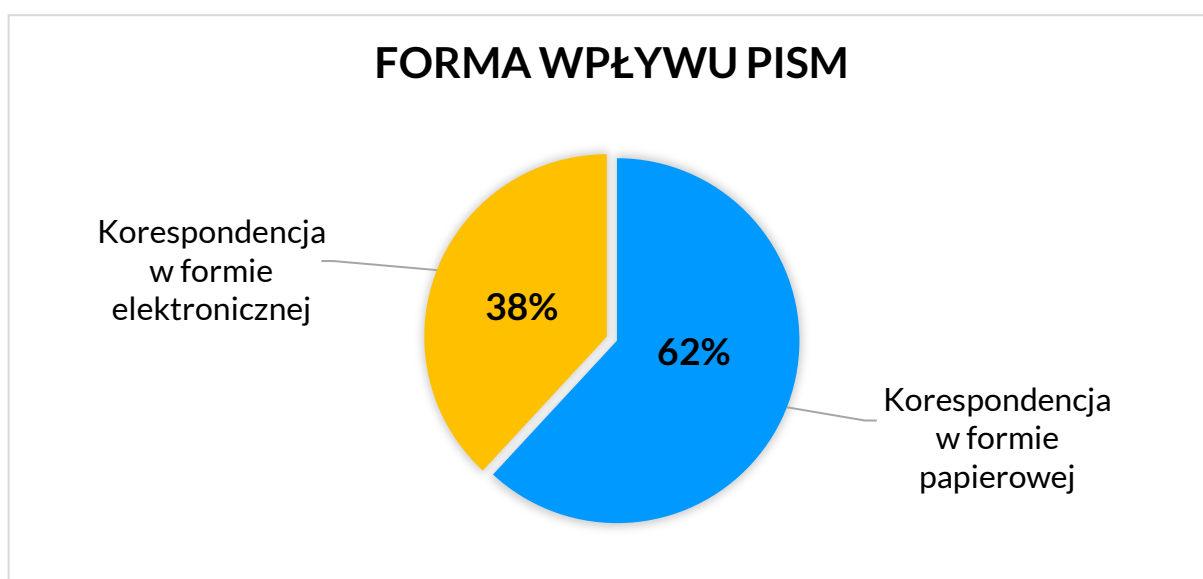
W ramach wymienionych wyżej 2 393 listów oraz innych wystąpień obywateli, które wpłynęły do DSO, największą grupę stanowiły wystąpienia skierowane bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów (1 952 pisma). Licznie wpływały również: wystąpienia obywateli skierowane wyłącznie do wiadomości KPRM (209 pism) oraz wystąpienia obywateli skierowane jednocześnie do wielu adresatów (94 pisma). W III kwartale 2023 roku do DSO przekazano również 124 wystąpienia anonimowe.



Wykres 2 „Rodzaje wystąpień obywateli”.

Najmniej liczną grupę wystąpień w III kwartale 2023 roku były wystąpienia obywateli terminowe (14 pism), czyli pisma, które wymagają załatwienia w oparciu o inne przepisy niż te wynikające z działu VIII k.p.a.² oraz ustawy o petycjach³ i, które wymagają niezwłocznego przekazania do właściwego urzędu.

W III kwartale 2023 r. większość pism wpływających do DSO miało formę papierową, tj. listu. Niemniej jednak blisko 40% obywateli, kierując korespondencję do DSO, skorzystała z formy elektronicznej, tj. skrytki ePUAP oraz skrzynki kontakt@kprm.gov.pl.



Wykres 3 „Forma wpływu korespondencji”.

² ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Dz. U. z 2023 r. poz. 775, dalej jako: „k.p.a.”.

³ ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, Dz. U. z 2018 r. poz. 870, dalej jako: „ustawa o petycjach”.

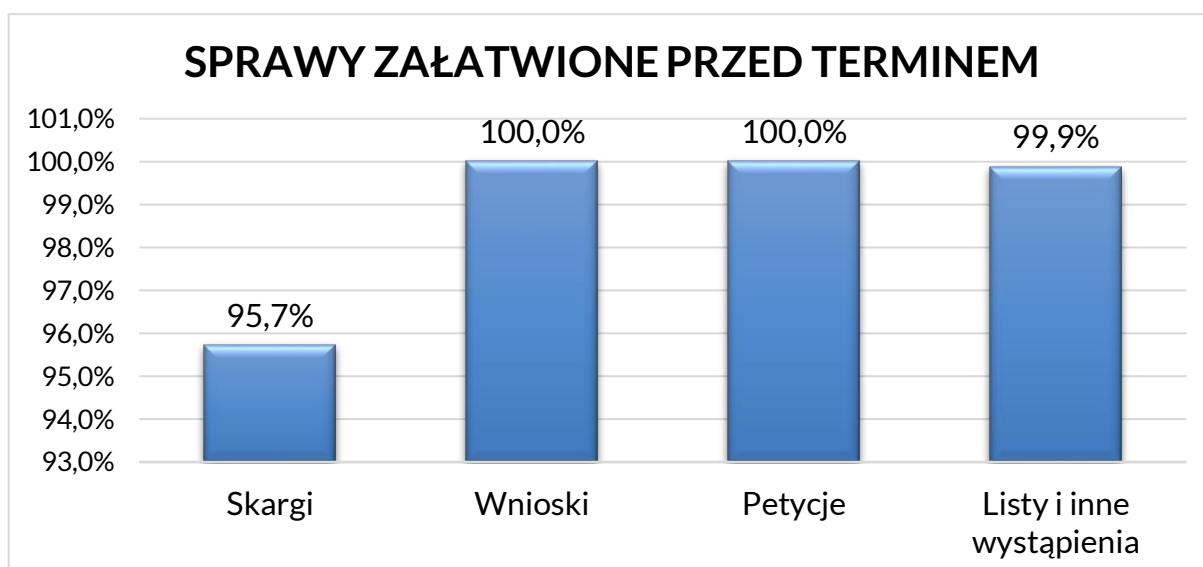
2. Sposoby i terminowość załatwiania spraw przez Departament Spraw Obywatelskich

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

- 179 na 187 skarg;
- 3 na 3 wnioski;
- 17 na 17 petycji;
- 2 390 na 2 393 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 III kwartale 2023 roku do KPRM wpłynęły pisma:

1) o tożsamej treści, m.in.:

- a) „Już wystarczy – nie zgadzam się na dalszą realizację masowej imigracji do Polski” (8 080 wiadomości email);
- b) „Nie oddamy aut” (4 469 wiadomości email);
- c) „Petycja w sprawie przebudowy ul. Wolanowskiej w Radomiu” (261 wiadomości email);

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

- a) „Sprzeciw wobec nowej międzynarodowej klasyfikacji chorób i zaburzeń WHO” (10 wiadomości email);
- b) „Dość patologii w sądach antyrodzinnych”, dotyczące sposobu procedowania spraw przez sądy rodzinne (3 wiadomości email).

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

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

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

1. Sądownictwo i organy ścigania

W III kwartale 2023 roku DSO rozpatrzyło łącznie 390 pism, w tym 16 skarg i 1 wniosek, obywateli poruszających kwestie sądownictwa i organów ścigania.

Najwięcej, bo aż 130 pism, w tym 6 skarg, dotyczyło działalności prokuratury, w tym Prokuratora Generalnego. W pismach tych obywatele skarżyli się głównie na bezzasadność prokuratury, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczynania. Obywatele często prosili również o rozpoznanie ich sprawy przez prokuraturę spoza okręgu ich zamieszkania, będąc przekonanym, że prokuratura właściwa w sprawie jest nieobiektywna.

Kolejną liczną grupą wystąpień były pisma dotyczące orzecznictwa sądowego w sprawach cywilnych, karnych, pracy i ubezpieczeń społecznych (123 pisma, w tym 3 skargi). Pisma te nadal 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.

70 pism, w tym 3 skargi, które wpłynęły do DSO stanowiły informacje o naruszeniu prawa, bądź o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele skarżyli się również na działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych, kierując w tej sprawie 37 pism, w tym 1 wniosek i 2 skargi.

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

W II kwartale 2023 roku DSO rozpatrzyło 237 wystąpień, w tym 1 skargę, dotyczących bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów, Wiceprezesów Rady Ministrów oraz kierownictwa KPRM. Większość z nich stanowiły pisma z poradami i postulatami (85 wystąpień i 1 skarga) oraz prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne (72 wystąpienia). Wspomniane porady i postulaty dotyczyły m.in. zbliżających się wyborów parlamentarnych, w tym kampanii wyborczej, a także

problemu inflacji m.in. wzrostu cen energii. W III kwartale 2023 r., do DSO wpłynęło również 39 pism z życzeniami, gratulacjami i deklaracjami poparcia i uznania dla Prezesa Rady Ministrów i Rządu.

W zakresie problematyki „Sprawy pozostałe”, w III kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 508 pism, w tym 1 skarga i 8 petycji. Liczną grupą spraw, z którymi do KPRM zwracali się obywatele, były prośby o interpretację ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę lub prośby o pomoc prawną (70 pism, w tym 1 skarga i 8 petycji). Do DSO wpływały również pisma nieczytelne lub o niezrozumiałej treści (324 wystąpienia) oraz o treści napastliwej, wulgarnej lub obraźliwej (74 wystąpienia).

3. Ministerstwa

W III kwartale 2023 roku DSO rozpatrzyło łącznie 198 pism, w tym 71 skarg, w ramach problematyki „Ministerstwa”, która obejmuje również działalność KPRM. Najwięcej pism dotyczyło bezpośrednio Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (40 wystąpień i 24 skargi). Pozostałymi, najczęściej występującymi w pismach obywateli Ministerstwami były: Ministerstwo Sprawiedliwości (29 wystąpień i 2 skargi), Ministerstwo Rozwoju i Technologii (13 skarg i 4 wystąpienia), Ministerstwo Zdrowia (9 wystąpień i 2 skargi), Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi (6 wystąpień i 5 skarg) oraz Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego (4 wystąpienia i 7 skarg).

Pisma obywateli zawierały 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.

4. Ubezpieczenia społeczne

W III kwartale 2023 roku do DSO wpłynęło 186 pism, w tym 6 skarg i 1 petycja, dotyczące problematyki ubezpieczeń społecznych. Tematyką największej liczby pism (51 wystąpień, 1 skarga i 1 petycja) były obowiązujące przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych. Często pojawiały się również pisma dotyczące nieprawidłowego ustalenia wysokości świadczeń (32 wystąpienia) oraz 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). W swoich wystąpieniach piszący skarżyli się również na działalność organów emerytalno-rentowych (12 wystąpień i 3 skargi).

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

5. Ogólne sprawy polityczno-społeczne

W zakresie niniejszej problematyki, w III kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 113 pism, w tym 2 skargi i 2 petycje. Najczęściej pojawiającym się w pismach obywateli tematem były uwagi o aktualnych wydarzeniach (31 wystąpień). Piszący, często dzielili się również swoimi uwagami na temat poziomu życia społeczeństwa (21 wystąpień). 18 wystąpień 1 petycja dotyczyły natomiast wyborów i referendów.

6. Działalność organów administracji samorządowej i spółdzielczej

W ramach wskazanej problematyki, w III kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 109 pism, w tym 26 skarg. Najwięcej wystąpień dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (59 wystąpień i 15 skarg), powiatowych (11 wystąpień i 4 skargi) oraz działalności organów samorządowych kolegiów odwoławczych⁵ (6 wystąpień i 4 skargi).

Ww. pisma w dalszym ciągu dotyczyły głównie niezadowolenia piszących ze sposobu prowadzenia ich spraw przez organy samorządu terytorialnego i SKO, a także niezadowolenia z rozstrzygnięć wydawanych przez właściwe organy.

⁵ Dalej jako: „SKO”.

7. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

W III kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 79 wystąpień i 22 skargi, dotyczących centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji.

Z otrzymanej korespondencji wynika, że w niniejszym kwartale najwięcej problemów piszących dotyczyło Rzecznika Praw Pacjenta (7 wystąpień i 7 skarg). Piszący skarżyli się m.in. na długi czas oczekiwania na podjęcie działań przez Rzecznika. Wiele wystąpień piszących dotyczyło Głównego Inspektora Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzkich i powiatowych inspektorów nadzoru budowlanego (7 wystąpień i 3 skargi).

Obywatele nadal mieli problemy z administracją skarbową, w tym z Szefem Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorami izb administracji skarbowej, naczelnikami urzędów skarbowych i celno-skarbowych (11 wystąpień i 1 skarga). W tym zakresie piszący wyrażali swoje niezadowolenie z obciążeń finansowych nałożonych na nich przez organy administracji skarbowej oraz z podjętych przez te organy decyzji.

8. Handel, usługi, łączność i komunikacja

W ramach niniejszej problematyki, w III kwartale br., DSO rozpatrzył 80 pism, w tym 1 skargę, 1 wniosek i 1 petycję. Najwięcej spraw dotyczyło komunikacji krajowej i międzynarodowej, w tym PKP, PPKS, LOT (25 wystąpień, 1 skarga, 1 wniosek i 1 petycja). Piszący nadal zwracali także uwagę na problemy z działalnością zakładów energetycznych i gazowni (17 wystąpień).

W zakresie działalności zakładów energetycznych i gazowni piszący nadal skarżyli się na proceder zawierania przez firmy energetyczne niekorzystnych dla obywateli umów na dostawę energii/gazu. Część pism dotyczyła również wątpliwości obywateli co do obowiązujących limitów zużycia energii elektrycznej.

Korespondencja w zakresie komunikacji krajowej i międzynarodowej nadal dotyczyła pogłębiającego się problemu wykluczenia komunikacyjnego mieszkańców mniejszych miejscowości.

9. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie problematyki „Sprawy gospodarcze i ekonomiczne”, w III kwartale 2023 roku do DSO wpłynęło 74 pisma, w tym 2 skargi i 2 petycje. W zakresie opisywanej problematyki najczęściej pojawiały się pisma dotyczące funkcjonowania spółek z udziałem Skarbu Państwa (15 wystąpień) oraz transportu kolejowego, lotniczego i samochodowego (10 wystąpień i 2 petycje).

W swoich pismach obywatele poruszali również tematy: przemysłu wydobywczego (11 wystąpień), polityki antykryzysowej Rządu (11 wystąpień) oraz energetyki, w tym dywersyfikacji pozyskiwania źródeł energii (10 wystąpień).

10. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W ramach tej problematyki, w III kwartale 2023 roku, do DSO wpłynęło 70 pism, w tym 5 skarg.

Najwięcej wystąpień dotyczyło działalności policji (21 wystąpień i 4 skargi). Piszący skarżyli się m.in. na nadużywanie swoich kompetencji przez funkcjonariuszy oraz niepodejmowanie właściwych, ich zdaniem, działań. Podobnie jak w przypadku prokuratury, część obywateli chciała aby ich sprawy rozpoznawane były przez organy policji spoza ich miejsca zamieszkania. Takie postulaty obywateli wynikały z ich braku zaufania co do bezstronności i rzetelności funkcjonariuszy policji w ich miejscu zamieszkania.

Często pojawiały się także pisma dotyczące spraw kombatanckich (12 wystąpień).

W swoich pismach, część kombatanatów wyrażała zadowolenie z podniesienia wysokości świadczenia należnego kombatancom i osobom represjonowanym.

Do DSO wpływały jednak również głosy niezadowolenia z niewielkiej, zdaniem piszących, podwyżki ww. świadczenia.

11. Pozostałe problematyki

11.1. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią (61 pism, w tym 3 skargi i 2 petycje)

Najwięcej pism obywateli z zakresu rolnictwa i gospodarki ziemią dotyczyło hodowli i ochrony zwierząt (14 wystąpień i 1 petycja). Do DSO wpływały m.in. wyrazy

niezadowolenia obywateli z sąsiedztwa hodowli zwierząt. Często pojawiały się również pisma dotyczące ogólnych problemów wsi, rolnictwa, gospodarki ziemią i kształtowania ustroju rolnego Państwa (10 wystąpień).

11.2. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe (58 pism, w tym 2 skargi)

W zakresie niniejszej problematyki głównym tematem wystąpień były sprawy dotyczące budowy oraz remontu dróg i autostrad (19 wystąpień) oraz ogólnych problemów związanych z mieszkalnictwem, nadzorem budowlanym, planowaniem przestrzennym i gruntami miejskimi (13 wystąpień).

11.3. Służba zdrowia (55 pism, w tym 3 skargi)

Najwięcej pism obywateli dotyczyło leków i artykułów sanitarnych (14 wystąpień), w szczególności prośb piszących o refundację niektórych leków. Obywatele często pisali również na temat działalności publicznych zakładów opieki zdrowotnej (12 wystąpień), przede wszystkim skarżąc się na trudności związane z dostępem do lekarzy oraz niskim poziomem otrzymywanych świadczeń zdrowotnych.

11.4. Sprawy mieszkaniowe (55 wystąpień)

W III kwartale br., najwięcej pism obywateli w ramach niniejszej problematyki dotyczyło lokali mieszkalnych z zasobów komunalnych. W swoich wystąpieniach piszący poruszali kwestie sprzedaży, wynajmu i zamiany oraz przydziału mieszkań docelowych i lokali socjalnych (14 wystąpień).

11.5. Polityka rodzinna i pomoc społeczna (44 pisma, w tym 1 skarga)

W zakresie niniejszej problematyki głównym tematem pism w dalszym ciągu była działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych (10 wystąpień). Część piszących zwracała się również do KPRM z prośbą o pomoc w uzyskaniu środków pomocy społecznej (8 wystąpień).

11.6. Sprawy pracy i zatrudnienia (39 wystąpień, w tym 3 skargi)

Najwięcej wystąpień w ramach niniejszej problematyki dotyczyło łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu, a także uwag dotyczących kadr kierowniczych i stosunków międzyludzkich w zakładach pracy (11 wystąpień, w tym 1 skarga).

Pozostałe 2 skargi obywateli dotyczyły natomiast zwolnienia z pracy oraz działalności urzędów pracy.

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	127	71	0	0	198
2	Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	79	22	0	0	101
3	Urzędy Wojewódzkie	17	18	0	0	35
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej	83	26	0	0	109
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	3	0	0	0	3
6	Sądownictwo i organy ścigania	373	16	1	0	390

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	36	3	0	0	39
8	Ubezpieczenia społeczne	179	6	0	1	186
9	Niepełnosprawni	22	0	0	1	23
10	Służba zdrowia	52	3	0	0	55
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	43	1	0	0	44
12	Sprawy mieszkaniowe	55	0	0	0	55
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	56	2	0	0	58
14	Unia Europejska	10	0	0	0	10
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	65	5	0	0	70
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	56	3	0	2	61
17	Reprywatyzacja	13	1	0	0	14

Nr	Problematyka	Listy i inne wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje	SUMA
18	Ochrona przyrody i środowiska	34	2	1	0	37
19	Kłęski żywiołowe	3	0	0	0	3
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	77	1	1	1	80
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	35	1	0	0	36
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	34	0	0	0	34
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	70	2	0	2	74
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	109	2	0	2	113
25	Korespondencja dot. Prezesa Rady Ministrów	236	1	0	0	237
26	Sprawy pozostałe	499	1	0	8	508
27	Akcje tematyczne w danym roku	27	0	0	0	27
SUMA		2393	187	3	17	

2. Rodzaje pism wpływających do DSO KPRM

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

Rodzaj pisma	Liczba
Listy oraz inne wystąpienia	2393
Skargi	187
Wnioski	3
Petycje	17
Inna korespondencja	352

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	1952	2393
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane dw. KPRM	209	
Listy i inne wystąpienia obywateli skierowane do wielu adresatów	94	
Wystąpienia obywateli terminowe	14	
Wystąpienia anonimowe	124	

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	179	3	17	2390
Sprawy załatwione w terminie	3	0	0	3
Sprawy załatwione po terminie	5	0	0	0
SUMA	187	3	17	2393

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