

**Informacja na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez
Departament Spraw Obywatelskich w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach kwiecień – czerwiec 2018 r.**

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, lipiec 2018 r.

I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.	3
Sygnaly obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP	3
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl	4
I. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	5
Działalność organów administracji publicznej:	5
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości.....	6
Sprawy Pracy i Zatrudnienia.....	6
Ubezpieczenia Społeczne.....	7
Niepełnosprawni	7
Służba zdrowia.....	8
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	9
Sprawy mieszkaniowe	9
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe.....	9
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	10
Edukacja	10
Ochrona przyrody i środowiska	10
Handel, usługi, łączność, komunikacja.....	11
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	12
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych	12
III. Podstawowe dane statystyczne	13

I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.

W II kwartale 2018 roku do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie), za pośrednictwem platformy ePUAP, jak i za pomocą poczty e-mail oraz telefonicznie:

- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **4179** wystąpienia;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **30000** wiadomości;
- odebrano kilka tysięcy telefonów od obywateli.

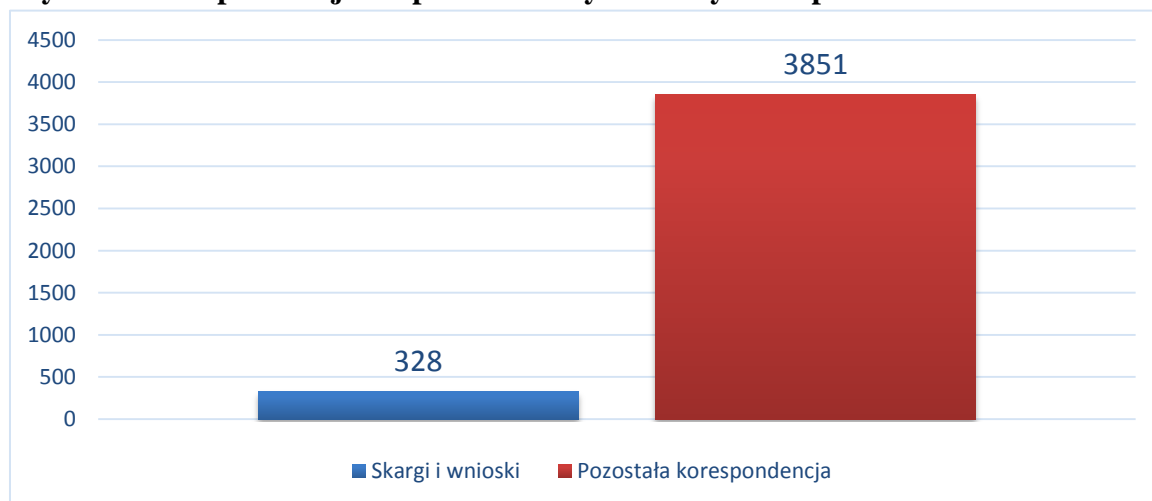
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W II kwartale 2018 r. rozpatrzono 4179 wystąpień, w tym: w kwietniu 1409, w maju 1336, w czerwcu 1434.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 328 pism stanowiło skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 3851 wystąpień stanowiło innego rodzaju sygnały obywatelskie (listy, opinie, postulaty itp.).

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w I kwartale 2018 r.



Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do właściwych organów, albo są procedowane jako korespondencja listowna.

Część korespondencji kierowanej do KPRM oraz na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl stanowią wystąpienia zbiorowe nadsyłane w ramach różnego rodzaju akcji prowadzonych np. przez organizacje pozarządowe lub związki zawodowe. Często wiele osób kieruje do KPRM wystąpienia w tej samej sprawie niezależnie od siebie.

Oto lista wystąpień tego typu, które wpłynęły w analizowanym okresie:

- 1411 petycji o podjęcie działań na rzecz zapewnienia szacunku i godności dzieciom z Zespołem Downa i zapobieganiu ich dyskryminacji;
- 452 petycje dotyczące nienależytego nadzoru nad bankiem Raiffeisen w zakresie 4 funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez ten bank, obecnie postawionych w stanie likwidacji;
- 250 kartek pocztowych akcji „Polska Wolna od Faszyzmu” wydrukowanych przez Komitet Obrony Demokracji z apelem do Premiera o podjęcie działań uniemożliwiających propagowanie ideologii neonazistowskiej oraz walkę z przestępstwami na tle ksenofobicznym, rasistowskim, homofobicznym;
- 200 petycji o powołanie międzynarodowej komisji do spraw zbadania przebiegu choroby oraz okoliczności śmierci Alfiego Evansa;
- 150 petycji dotyczących wprowadzenia dodatku rehabilitacyjnego dla osób niepełnosprawnych;
- 72 petycje mieszkańców dzielnicy Wesoła w Warszawie przeciwko lokalizacji Wschodniej Obwodnicy Warszawy;
- 53 petycje od nauczycieli z terenu całej Polski, którzy skarżą się na ostatnie zmiany w statusie zawodu nauczyciela, w szczególności na wydłużoną drogę awansu zawodowego, odebranie przywilejów emerytalnych, coraz więcej pracy biurokratycznej i niskie pensje;
- 59 petycji krytykujących interpretację Ministerstwa Finansów w sprawie opodatkowania kryptowalut;
- 42 petycje o zwiększenie poziomu finansowania przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych działalności Warsztatów Terapii Zajęciowej;

- 37 petycji o wypłatę rekompensat za utracony deputat węglowy osobom pominiętym przez ustawę o świadczeniu rekompensacyjnym z tytułu utraty prawa do bezpłatnego węgla z dnia 12 października 2017 roku;
- 27 petycji sprzeciwiających się proponowanym zmianom w ustawie z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

I. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych

Działalność organów administracji publicznej:

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 671 wystąpień dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, ministerstw, urzędów wojewódzkich, naczelnym i centralnym urzędów administracji rządowej oraz organów administracji samorządowej. Obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych urzędów oraz prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwianiu ich spraw.

Skargi najczęściej dotyczyły przewlekłości postępowań prowadzonych przez urzędy, albo ich beczynności (np. nieudzielenia odpowiedzi na pisma). Częstym zjawiskiem było kierowanie do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów skarg pomimo jednoczesnego rozpatrywania spraw w toczącym się postępowaniu administracyjnym. Obywatele często podejmowali polemikę ze stanowiskiem właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami.

W analizowanym okresie wpłynęło 286 spraw dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i ministerstw. Spośród ministerstw największa ilość korespondencji dotyczyła działalności Ministerstwa Sprawiedliwości oraz Ministerstwa Infrastruktury. Znaczną część korespondencji stanowiły wyrazy niezadowolenia obywateli z uprzednio udzielonych im odpowiedzi.

Jeżeli chodzi o organy administracji samorządowej najwięcej skarg, wniosków i listów dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (miejskich) - 136 spraw. Skarżono się na działalność urzędów skarbowych i organów nadzoru budowlanego.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W II kwartale 2018 r. wpłynęły 544 pisemne skargi, wnioski i listy dotyczące funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. W sprawach dotyczących orzecznictwa cywilnego i karnego najczęściej wnoszono o podjęcie interwencji w toczące się postępowanie sądowe. Obywatele zwracali się do Premiera o zmianę wyroków sądu, które ich zdaniem były błędne albo niesprawiedliwe. Obywatele emocjonalnie komentowali sprawę Pana Tomasza Komendy, którego Sąd Najwyższy 16 maja 2018 r. uniewinnił i uchylił wyroki skazujące go na 25 lat więzienia za gwałt i zabójstwo. Wskazywali tę sprawę jako dowód na słusność ich zarzutów wobec sądów. Dzwoniący komentowali również zmiany w ustawie o Sądzie Najwyższym, pojawiały się zarówno krytycznie, jak i popierające wypowiedzi.

Kolejną grupę pism stanowiły skargi na działalność i orzecznictwo prokuratury – 125 pism. Skarżono się na beczynność organów prokuratury, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia.

Znaczna ilość pism (93 skargi, wnioski i listy) zawierała doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele żądali pośrednictwa Premiera we wniesieniu opisanych spraw do organów ścigania sądząc, że wówczas policja i prokuratura skuteczniej zajmą się zgłoszoną sprawą.

W wielu skargach podnoszono zarzuty dotyczące pracy adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych.

W porównaniu do poprzednich lat spada ilość pism od osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych.

Sprawy Pracy i Zatrudnienia

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu. Pracownicy skarżyli się na kadrę kierowniczą, zarzucali szefom, że są często zmuszani do pracy ponad siły, niesłusznie krytykowani, zastraszeni i dyskryminowani. Zarzucano pracodawcom stosowanie bezpodstawnych zwolnień z pracy, nieprawidłowości w procesach rekrutacji. Opisywano złą atmosferę i niewłaściwe stosunki międzyludzkie panujące w zakładach pracy.

Nadal istotną, co do wielkości grupą spraw była korespondencja dotycząca roszczeń z tytułu zatrudnienia. Najczęściej wskazywano na trudności w wyegzekwowaniu należności za pracę. Wskazywano również na niewielką skuteczność działań Państwowej Inspekcji Pracy.

Podobnie jak we wcześniejszych kwartałach obywatele skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w Polsce w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej.

Ubezpieczenia Społeczne

W II kwartale 2018 r. wpłynęło 371 skarg i listów dotyczących problematyki ubezpieczeń społecznych. Najczęściej skarżono się na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, na odmowę przyznania prawa do emerytury albo renty, nieprawidłowego - zdaniem piszących - ustalenia wysokości świadczeń, niewydawania w przewidzianym terminie decyzji, wstrzymywania wypłaty świadczeń i przekraczania określonych przepisami terminów załatwiania spraw.

Krytykowano przepisy regulujące system emerytalno-rentowy, w tym ustalające wysokość świadczeń i ich waloryzację. Piszący i dzwoniący wskazywali, że system emerytalny jest niesprawiedliwy, szczególnie dla emerytów tzw. „starego portfela”. Licznie apelowano o podwyższenie wysokości emerytur i rent. Emeryci i renciści otrzymujący najniższe świadczenia argumentowali na własnych przykładach, że nie stać ich na zaspokojenie najbardziej podstawowych potrzeb. Apelowano o podwyższenie najniższych świadczeń emerytalno-rentowych. Domagano się zniesienia podatku dochodowego w przypadku najniższych emerytur i rent.

Niektórzy z piszących zwracali się do Prezesa Rady Ministrów z indywidualnymi prośbami o ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób, niż wynika to z przepisów ustawowych.

Wpływały również prośby o przywrócenie poprzedniej, wyższej kwoty zasiłku pogrzebowego.

Niepelnosprawni

W tej grupie dominują pisma podnoszące kwestię niskiego wymiaru świadczeń dla osób niepełnosprawnych. Piszący i dzwoniący skarżyli się, że renty są poniżej poziomu minimum egzystencji.

Pytano, czemu opiekunowie dzieci niepełnosprawnych otrzymują znacznie wyższe świadczenie, niż opiekunowie dorosłych osób niepełnosprawnych. Zarówno piszący, jak

i dzwoniący wyrażali wiele różnych opinii w sprawie strajku w Sejmie opiekunów osób niepełnosprawnych.

Osoby niepełnosprawne skarżyły się również na niewłaściwy sposób postępowania przed komisjami lekarskimi oraz na członków komisji.

Pojawiły się apele o zlikwidowanie luki prawnej w sytuacji osób z niepełnosprawnością psychiczną, które stały się niepełnosprawne po ukończeniu studiów, lecz przed rozpoczęciem pracy zawodowej. Podnoszono, że takim osobom niepełnosprawnym nie przysługuje ani renta socjalna ani renta z tytułu niezdolności do pracy, a nawet nie mają ubezpieczenia zdrowotnego i dostępu do leczenia.

Zgłaszano skargi na opóźnienia w realizacji wniosków o dofinansowanie wózków inwalidzkich. Osoby indywidualne przesyłały swoje prośby o wsparcie finansowe.

Służba zdrowia

W tej grupie problemowej największa ilość korespondencji dotyczyła kwestii wysokich cen leków i braku refundacji poszczególnych leków oraz apeli o interwencję w sprawie podwyżki cen poszczególnych leków. Obywatele zarzucali koncernom farmaceutycznym, że osiągają ogromne zyski kosztem ludzi chorych.

W dalszym ciągu seniorzy apelowali, aby prawo wypisywania darmowych leków 75+ przyznać nie tylko lekarzom rodzinnym, lecz także lekarzom specjalistom.

Pacjenci skarżyli się na zbyt długie terminy oczekiwania na wizytę lekarską u specjalisty, specjalistyczne badania, zabiegi i konsultacje. Piszący skarżyli się również na niewłaściwe leczenie. Zwracano uwagę na złe warunki leczenia szpitalnego.

Pracownicy zawodów medycznych, takich jak: pielęgniarki, położne, ratownicy medyczni, diagnosty laboratoryjni, technicy analityki medycznej zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję w sprawie braku podwyżek wynagrodzenia. Krytykowali projekt ustawy o sposobie ustalania najniższego wynagrodzenia zasadniczego pracowników wykonujących zawody medyczne zatrudnionych w podmiotach leczniczych.

Krytykowano bardzo wysokie ceny prywatnych wizyt u lekarzy, w tym dentystów.

Polityka rodzinna i pomoc społeczna

Najczęściej poruszaną tematyką w tym zakresie były opinie dotyczące rządowego programu „Rodzina 500 plus”. Dzwoniący postulowali aby świadczenie 500+ otrzymywały wszystkie rodziny opiekujące się dziećmi bez względu na uzyskiwany dochód i liczbę dzieci.

Wpływały skargi na pracowników ośrodków pomocy społecznej przyznających świadczenia na zbyt długie oczekiwanie na wydanie decyzji i wypłatę.

Dzwoniący komentowali zapowiadane przez Rząd emerytury dla kobiet, które nie pracowały, ale wychowały czworo i więcej dzieci. Podnosili, że projekt w tym kształcie może być odebrany jako niesprawiedliwy przez matki, które wychowały dzieci równocześnie pracując.

Sprawy mieszkaniowe

Największa ilość korespondencji w tej grupie zawierała prośby o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielenia przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych.

Osoby zagrożone eksmisją z zajmowanych mieszkań zwracały się z prośbą o interwencję. Dotyczyło to zarówno najemców lokali komunalnych, jak i spółdzielczych. Najczęstszym powodem zaistniałej sytuacji były niskie dochody, niewystarczające na opłacenie zobowiązań czynszowych. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz, często były to wieloletnie długi sięgające kilkudziesięciu tysięcy złotych.

Część korespondencji zawierała zarzuty wobec działalności spółdzielni mieszkaniowych. Kwestionowano zasadność wzrostu czynszów i opłat mieszkaniowych, krytykowano działalność zarządów spółdzielni oraz administracji osiedli mieszkaniowych. Pojawiały się również skargi lokatorów na utrudnianie, bądź uniemożliwianie wykupu mieszkań przez spółdzielnie mieszkaniowe. Piszący apelowali o zmiany w przepisach ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych.

Pojawiały się liczne zapytania o program Mieszkanie Plus. Dzwoniący wyrażali duże nadzieje w związku z realizacją tego programu licząc na znaczącą poprawę warunków mieszkaniowych. Apelowano o szybkie umożliwienie wykupu przez najemców lokali należących do TBS - Towarzystw Budownictwa Społecznego.

Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

Najczęściej poruszaną tematyką w tym zakresie były kwestie budowy albo remontów dróg i autostrad. Mieszkańcy, w przypadku gdy władze lokalne odmawiały wybudowania lub

remontu drogi, zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję. Przedmiotem skarg była także lokalizacja dróg i autostrad oraz sprawy niewypłacenia odszkodowań za grunty przejęte pod ich budowę.

Kolejna grupa to skargi na organy nadzoru budowlanego oraz organy geodezji i kartografii zarówno szczebla powiatowego, jak i wojewódzkiego. Część skarżących wносиła o zmianę niekorzystnych dla nich decyzji administracyjnych, zarówno w trybie postępowania administracyjnego, jak i w trybie skargowym, zwracając się bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów. Najczęściej skarżono się na odmowę wydania pozwolenia na budowę w sytuacji braku planu zagospodarowania przestrzennego oraz niewłaściwe, zdaniem piszących, pomiary geodezyjne i opracowania kartograficzne.

Wpływały apele o uregulowanie statusu rodzinnych ogrodów działkowych.

Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

Najczęściej pojawiającymi się kwestiami w pismach z tej grupy problemowej były wnioski o przyznanie uprawnień kombatanckich osobom, które były członkami opozycji w czasach PRL, były represjonowane przez aparat bezpieczeństwa albo dowodzą swoich uprawnień z innych przesłanek.

Drugą największą grupę pism w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji – skargi, prośby o interwencje, informacje o możliwych nieprawidłowościach.

Dzwoniący licznie komentowali kwestię przyjmowania uchodźców, większość rozmówców była przeciwna przyjmowaniu ich w Polsce.

Edukacja

Obywatele z zadowoleniem przyjęli ustanowienie rządowego programu „Dobry start” przyznającego na dziecko, raz w roku, świadczenie w wysokości 300 zł, bez względu na dochód rodziny.

Rodzice uczniów skarżyli się na nieprawidłowy system edukacji kładący nacisk na wiedzę pamięciową, a nie uczenie uczniów samodzielnego rozwiązywania problemów. Nauczyciele skarżyli się na niskie wynagrodzenia i przeciążenie pracą biurokratyczną.

Ochrona przyrody i środowiska

Liczne telefony dotyczyły ujawnionej afery „mafii śmieciowej”. Obywatele żądali powstrzymania procedury przywożenia śmieci z zagranicy do Polski i ukarania winnych płonących wysypisk. Zgłaszali, że w ich miejscach zamieszkania firmy zbierające odpady

budują olbrzymie hałdy odpadów, które stwarzają zagrożenie dla środowiska. Hałdy te następnie ulegają spaleniowi w wyniku pożaru stwarzając zagrożenie dla zdrowia i życia ludzi, generując wysokie koszty dla Skarbu Państwa w związku z akcją gaszenia pożaru.

Wpłynął apel o rozwinięcie produkcji bioetanolu w Polsce. Podnoszono, że produkcja bioetanolu powinna mieć strategiczne znaczenie dla Polski, która mogłaby być jego eksporterem. Obecnie musimy sprowadzać bioetanol z zagranicy, a można brać przykład z takich państw jak USA, Niemcy, Francja, które z powodzeniem rozwijają produkcję bioetanolu.

Handel, usługi, łączność, komunikacja

Najwięcej listów dotyczyło kwestii dróg i prawa o ruchu drogowym. Proszono o interwencję w sprawie złego stanu nawierzchni dróg oraz przebiegu tras przejazdowych i skrzyżowań.

Zwracano uwagę na likwidację licznych połączeń autobusowych i kolejowych, co najczęściej dotyczyło osoby dojeżdżające do pracy z małych miejscowości. Dużo skarg dotyczyło funkcjonowania PKP. Podróżni skarżyli się na złe warunki podróży, opóźnienia pociągów i niewłaściwy rozkład jazdy. Mieszkańcy zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję w przypadkach likwidacji przystanków komunikacji lokalnej, zarówno kolejowej, jak i autobusowej. Podnosili, że ani przedsiębiorstwa transportowe, ani władze samorządowe nie reagują na prośby pasażerów w tych kwestiach.

Część korespondencji dotyczyła działalności zakładów energetycznych i gazowni. W swoich skargach i listach piszący (głównie emeryci i renciści), załączając stosowne rachunki, zwracali uwagę na zbyt wysokie opłaty za gaz i energię elektryczną. Skarżyli się również na małą czytelność rachunków, które zawierają szereg niezrozumiałych dopłat, takich jak opłata za usługę dystrybucji czy opłatę stawki sieciowej.

Skarżono się na dostawców usług telewizji kablowej, szerokopasmowego dostępu do internetu i usług telefonicznych. Obywatele zarzucali im zawyżanie rachunków za usługi telefoniczne i internetowe, tworzenie zawiłych zapisów w umowach z operatorami oraz wprowadzanie w błąd przez reklamy i oferty handlowe. Postulowano całkowitą likwidację abonamentu radiowo-telewizyjnego.

Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe

W analizowanym okresie wpłynęło 176 wystąpień z tej problematyki. Najliczniejszą grupę stanowiły skargi na instytucje finansowe, szczególnie banki. Zarzucano bankom wprowadzanie klientów w błąd, stosowanie niezrozumianych zapisów w umowach, brak reakcji na pisemne reklamacje i nieuczciwość.

Przedmiotem krytycznych wystąpień była działalność parabanków. Piszący prosili o pomoc w sporach z kredytodawcami, naliczającymi wysokie odsetki.

W wielu listach piszący zwracali się z prośbą o pomoc w spłacie kredytów. Korespondencja ta często zawierała prośby o interwencję lub wstawiennictwo w negocjacjach z instytucjami finansowymi, aby uzyskać zmianę zasad spłaty kredytu i rozłożenie go na mniejsze raty w dłuższym czasie. Zwracano się również do Prezesa Rady Ministrów o udzielenie pomocy finansowej na spłatę rat kredytowych.

Znaczna część korespondencji dotyczyła wysokości należnych podatków, odmowy umorzenia należności podatkowych lub rozłożenia ich na raty. Skarżono się na działalność urzędów i izb skarbowych, na wydawane decyzje podatkowe, zarzucano niewłaściwe interpretowanie przepisów podatkowych przez urzędników skarbowych, a także brak obiektywizmu przy rozpatrywaniu spraw.

W zakresie spraw dotyczących ubezpieczeń majątkowych i komunikacyjnych skargi najczęściej dotyczyły odmowy wypłacenia odszkodowania, zbyt niskiej wyceny poniesionej szkody, jak również przewlekłości postępowań odszkodowawczych.

Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych

Obywatele, a zwłaszcza emeryci, skarżyli się na inflację i dalszy wzrost cen podstawowych artykułów. Zwracano uwagę na wzrost cen produktów spożywczych, wydatków na utrzymanie mieszkań, szczególnie opłat czynszowych, energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów oraz cen biletów komunikacji.

Apelowano o zniesienie zmiany czasu z zimowego na letni. Piszący i dzwoniący wskazywali szereg negatywnych konsekwencji, które powodują rozregulowanie zegarów biologicznych ludzi poddanych zmianie czasu urzędowego. Podnosili, że istnieje większe ryzyko zawałów serca, depresje, niższe wyniki testów wśród uczniów i gorsza wydajność pracowników, co znajduje potwierdzenie w badaniach naukowych przeprowadzanych w wielu krajach świata.

Obywatele zgłaszali problemy z rejestracją samochodów w związku z wadliwie działającym oprogramowaniem systemu CEPiK 2.0.

Proszono o wstrzymanie transportu konnego turystów do Morskiego Oka.

Pracownicy i kierownictwo Departamentu przyjęli również kilka tysięcy skarg i opinii telefonicznych od obywateli. Ich przedmiotem były:

- anonimowe na ogół komentarze do bieżących wydarzeń politycznych, społecznych i gospodarczych;
- prośby o udzielenie różnego rodzaju informacji lub porad prawnych;
- prośby o udzielenie informacji o stanie rozpatrywania przez Departament skargi, uprzednio przesłanej do Kancelarii na piśmie.

Telefonującym udzielono wyczerpujących wyjaśnień i stosownych porad w podnoszonych przez nich sprawach, dziękowano za zgłoszone uwagi i opinie oraz informowano o sposobie ich wykorzystania przez Departament.

III. Podstawowe dane statystyczne

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz przeprowadzonych rozmów telefonicznych w II kwartale 2018 roku ilustruje poniższa tabela:

Lp.	Grupa problemowa	kwiecień 2018	maj 2018	czerwiec 2018	Suma
1	Ministerstwa	100	91	95	286
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	46	42	50	138
3	Urzędy Wojewódzkie	20	22	19	61
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	55	62	69	186
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	1	5	4	10
6	Sądownictwo i organy ścigania	196	180	169	545
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	42	33	21	96

8	Ubezpieczenia społeczne	126	110	135	371
9	Niepełnosprawni	28	69	27	124
10	Służba zdrowia	38	32	34	104
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	27	30	46	103
12	Sprawy mieszkaniowe	42	40	53	135
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	43	52	52	147
14	Unia Europejska	6	2	5	13
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	31	36	35	102
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	18	17	23	58
17	Reprywatyzacja	2	8	15	25
18	Ochrona przyrody i środowiska	26	21	32	79
19	Kłęski żywiołowe	3	3	0	6
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	31	29	35	95
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	22	23	26	71
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	52	54	70	176
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	19	33	33	85
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	91	80	74	245
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	144	101	94	339
26	Sprawy pozostałe	200	161	218	579
SUMA		1409	1336	1434	4179