

**Informacja na temat skarg, wniosków, petycji, listów
rozpatrzonych przez Departament Spraw Obywatelskich
oraz rozmów telefonicznych zrealizowanych w ramach
telefonicznej Informacji dla Obywatela
w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach lipiec – wrzesień 2016 r.**

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, listopad 2016 r.

Spis treści

I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.	3
Korespondencja zbiorowa.....	3
Korespondencja w sprawach indywidualnych.....	3
II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	4
Działalność organów administracji publicznej:	4
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości:	5
Sprawy pracy i zatrudnienia:	5
Ubezpieczenia społeczne:	5
Niepełnosprawni:	5
Służba zdrowia:.....	6
Polityka rodzinna i pomoc społeczna:	6
Sprawy mieszkaniowe:	7
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie:	7
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią:.....	7
Ochrona przyrody i środowiska:	7
Handel, usługi, łączność, komunikacja:.....	8
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka:.....	8
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe:.....	8
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne:.....	9
Ogólne sprawy polityczno – społeczne:	9
Korespondencja o treściach ogólnych:	9
II. Podstawowe dane statystyczne.....	11

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

W III kwartale 2016 roku do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów wpłynęła korespondencja nadsyłana w ramach zorganizowanych akcji oraz od nadawców indywidualnych. W odniesieniu do zbiorowych akcji wpłynęło 5470 wystąpień, a korespondencji indywidualnej 4770 pism.

W analizowanym okresie odebrano łącznie 7091 telefonów od obywateli. Stanowi to 24,10% wszystkich odebranych połączeń kierowanych na numery *Informacji dla Obywatela*. Łączna liczba odebranych połączeń z wszystkich urzędów wyniosła 29429.

Korespondencja zbiorowa

W III kwartale 2016 r. w ramach zorganizowanych akcji zbiorowych wpłynęło ponad 5470 wystąpień. Najliczniejsza grupa pism wpłynęła w następujących sprawach:

- 3053 apeli o rozwiązanie sporu pomiędzy łódzkim oddziałem Narodowego Funduszu Zdrowia a Szpitalem Specjalistycznym Pro-Familia w Łodzi w sprawie umowy na udzielanie świadczeń w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego;
- 1397 sprzeciwów wobec planom uczynienia władz gminnych odpowiedzialnymi za regulowanie kwestii uzyskiwania zgody na wycinanie drzew i nakładania kar administracyjnych z tym związanych;
- 349 wystąpień pt. „Stop przemocy sądów rodzinnych wobec dzieci” nawołujących do zmian Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego oraz Kodeksu postępowania cywilnego, gwarantujących prawo do opieki ze strony obojga rodziców w przypadku ich rozstania;
- 240 apeli o wyrażenie zgody w ustawie na ratyfikowanie przez Rzeczpospolitą Polską Protokołu fakultatywnego do Konwencji o Prawach Dziecka w sprawie procedury składania zawiadomień, przyjętego przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych w Nowym Jorku w dniu 19 grudnia 2011 r.

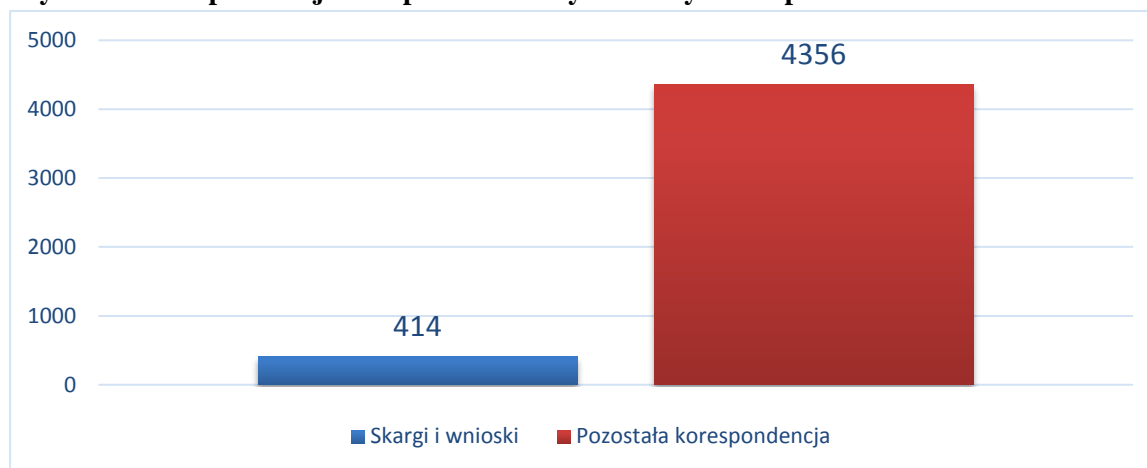
Korespondencja w sprawach indywidualnych

W III kwartale 2016 roku rozpatrzono 4770 wystąpień, w tym: w lipcu 1447, w sierpniu 1806, a we wrześniu 1517.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 414 pisma stanowiły skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 4356 wystąpień było listami lub petycjami w sprawach indywidualnych.

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w III kwartale 2016 r.



W blisko 80% korespondencji piszący przedstawiali swoje problemy, trudności i kłopoty w rozwiązywaniu ważnych - z ich punktu widzenia - spraw życiowych. Zwracali się o pomoc w ich załatwieniu, prosili o podjęcie interwencji, bądź udzielenie porad prawnych. Pracownicy Departamentu podejmowali w tych sprawach stosowne działania interwencyjne i wyjaśniające, często z pozytywnym skutkiem dla obywateli.

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

Działalność organów administracji publicznej:

W korespondencji dotyczącej działalności organów administracji publicznej obywatele najczęściej skarżyli się na nieterminowość załatwiania spraw, opieszałość w działaniu bądź beczynność urzędów. W części spraw piszący zwracali się z prośbami o zmianę niekorzystnego stanowiska lub decyzji podjętej przez naczelne i centralne organy administracji rządowej. W skargach dotyczących działalności organów administracji samorządowej (głównie gminnej) najczęściej formułowano zarzuty opieszałego działania lub beczynności organów gminy.

W rozmowach telefonicznych dotyczących działalności organów administracji publicznej obywatele najczęściej skarżyli się na brak możliwości kontaktu telefonicznego z poszczególnymi resortami i innymi organami administracji rządowej m.in. w sprawie Programu Rodzina 500+. Postulowano o utworzenie rządowej strony WWW, za pomocą której obywatele mieliby możliwość zgłaszania swoich propozycji w sprawie podziału środków publicznych. Apelowano również o audyt i zmianę stron internetowych administracji rządowej w zakresie konstruowania formularzy kontaktowych. Apelujący zwracali uwagę, że niektóre organy administracji rządowej podczas wysyłania zapytania za pomocą formularza kontaktowego, nie dają możliwości wysłania kopii wypełnionego formularza na wskazany adres e-mail, co stanowiłoby jednocześnie potwierdzenie otrzymania przez organ przedmiotowego formularza.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości:

W sprawach dotyczących orzecznictwa cywilnego i karnego – najczęściej wnoszono o podjęcie interwencji w toczące się postępowanie sądowe, żądano spowodowania zmiany wydanego orzeczenia sądowego. Dużą grupę pism stanowiły skargi na działalność i orzecznictwo prokuratury.

Odnotowano sygnały związane z działalnością komorników sądowych. Apelowano o zmiany w ustawie o komornikach sądowych i egzekucji w zakresie prowadzenia egzekucji z tytułu niezapłaconych alimentów oraz uniemożliwienia przeprowadzenia egzekucji ze środków przekazywanych przez ośrodki pomocy społecznej. Wnoszono również postulaty przeprowadzenia procesu lustracji w sądownictwie.

Część osób zwracających się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów wnosikła o objęcie programem darmowej pomocy prawnej wszystkich obywateli, którzy przynajmniej raz w roku powinni mieć możliwość skorzystania z programu. Postulowano o zmiany przepisów w zakresie ograniczenia możliwości kierowania na badania psychiatryczne przez sądy. Odnotowano również opinie dotyczące nowelizacji Kodeksu karnego w zakresie egzekwowania alimentów, rządowego programu pracy dla więźniów oraz ogólnej działalności Ministra Sprawiedliwości / Prokuratora Generalnego.

Sprawy pracy i zatrudnienia:

W tej grupie tematycznej pojawiły się apele o wprowadzenie zmian legislacyjnych w zakresie zakazu zatrudniania na podstawie tzw. umów śmieciowych oraz zrównania praw osób zatrudnionych na podstawie tychże umów z osobami zatrudnionymi na podstawie umowy o pracę. Postulowano o zmianę sposobu podawania wysokości pensji brutto, która powinna uwzględniać tzw. całkowity koszt pracodawcy. W zakresie obowiązku płacenia składki zdrowotnej przez osoby prowadzące działalność gospodarczą postulowano wprowadzenie proporcjonalności jej wysokości w stosunku do ilości dni prowadzenia działalności oraz wnoszono o wprowadzenie zwolnień od jej płacenia dla osób powyżej 70 roku życia. Apelowano również o zwiększenie ochrony kobiet wracających po urlopiach macierzyńskich/wychowawczych do pracy, a także o zwiększenie uprawnień Państwowej Inspekcji Pracy. Odnotowano również liczne opinie przedsiębiorców niezadowolonych z planu podniesienia płacy minimalnej do 2000 zł. oraz apele o likwidację przywilejów różnych grup zawodowych.

Ubezpieczenia społeczne:

W tym zakresie głównie skarżono się na zbyt niski wymiar świadczeń emerytalnych i rentowych, odmowy ich przyznania, bądź nieprawidłowe, zdaniem skarżących, ustalenie ich wysokości. Część piszących zwracała się o zwiększenie, w trybie indywidualnym, wysokości otrzymywanej renty bądź emerytury.

Niepełnosprawni:

W tej grupie problemowej odnotowano apele o zróżnicowanie składek ZUS w przypadku samozatrudnienia osoby niepełnosprawnej w stosunku do osób pełnosprawnych. Postulowano

również zmianę rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności w zakresie § 6 ust. 2 poprzez zniesienie obowiązku dołączenia aktualnych badań lekarskich, nie starszych niż 30 dni, w przypadku osób nieuleczalnie chorych oraz o przywrócenie programu dofinansowania (dla niepełnosprawnych) wózków inwalidzkich o napędzie elektrycznym.

Pojawiły się także kolejne apele o przywrócenie legitymacji osoby niewidomej, o pilne podjęcie działań zmierzających do zrównania świadczenia dla opiekunów dorosłych osób niepełnosprawnych ze świadczeniem jakie otrzymują opiekunowie niepełnosprawnych dzieci oraz o rozszerzenie kręgu osób uprawnionych do ubiegania się o świadczenie dla opiekuna dorosłej osoby niepełnosprawnej do osób niespokrewnionych.

Służba zdrowia:

W rozmowach i pismach z zakresu problematyki służby zdrowia odnotowano liczne apele o reformę służby zdrowia w kwestii oczekiwania do lekarzy specjalistów. Obywatele kierowali uwagi związane z diagnostyką laboratoryjną, w tym z niebezpieczeństwem jakie może nieść outsourcing usług w tym zakresie oraz uwagi w zakresie refundacji świadczeń stomatologicznych. Postulowano o zwiększenie ilości bezpłatnych leków i ujęcie wszystkich rodzajów dawek oraz o wprowadzenie 50% zniżki na wszystkie leki dla kombatantów. Apelowano również o refundację leku Qwan dla dzieci chorych na fenyloketonurię oraz o przywrócenie zatrudnienia w szpitalach personelu pomocniczego m.in. sprzątaczek, kucharek. Dodatkowo odnotowano wiele opinii dotyczących tzw. ustawy antyaborcyjnej.

Polityka rodzinna i pomoc społeczna:

Analiza tematyki skarg i wniosków oraz odbytych rozmów telefonicznych wskazuje na możliwe nieprawidłowości w funkcjonowaniu Programu 500+. Do Kancelarii wpływają skargi na odmowy gminnych ośrodków pomocy społecznej wypłaty zasiłków okresowych i celowych dla osób, które uzyskały wsparcie w ramach Programu 500+. Ośrodki pomocy społecznej odmawiają wypłaty dotychczas przysługujących świadczeń, argumentując swoje stanowisko przekraczaniem przez beneficjentów Programu 500+ kryterium dochodowego, warunkującego przyznanie wsparcia ze środków pomocy społecznej. Dzwoniący zgłaszają nieprawidłowości w zakresie wypłacania środków z programu (zbyt wolne załatwianie wniosków, niezrozumiały system kolejności wypłat). Poddawano w wątpliwość możliwość wstrzymania wypłaty świadczenia z uwagi na bezpodstawne otrzymywanie innego świadczenia przyznawanego przez ośrodki.

W związku z powyższym podnoszono apele o zwiększenie kontroli nad działalnością ośrodków pomocy społecznej w zakresie wypełniania ustawowych obowiązków. Zaś pracownicy ośrodków pomocy społecznej zgłaszali uwagi dotyczące programu „Empatia”, który ich zdaniem nie funkcjonuje prawidłowo.

Ponadto pojawiały się apele o zwiększenie zasiłku pielęgnacyjnego, głosy sprzeciwu wobec planowanej pomocy finansowej uchodźcom oraz głosy wdzięczności za wprowadzenie Programu Rodzina 500+.

Sprawy mieszkaniowe:

W pismach i rozmowach telefonicznych obywatele zgłaszali najczęściej swoje problemy związane z uzyskaniem przydziału mieszkania socjalnego. Zgłaszali również nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych, z jednoczesną prośbą o dokonanie zmian legislacyjnych w zakresie ich funkcjonowania.

Postulowano również dokonanie zmian w prawie mających na celu zapewnienie odpowiedniej liczby miejsc parkingowych na terenie osiedli mieszkaniowych. W odniesieniu do ogłoszonego Programu Mieszkanie +, postulowano objęcie programem osób, które już posiadają mieszkanie, natomiast mają problemy ze spłacaniem kredytu mieszkaniowego.

Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie:

Osoby zwracające się do KPRM w szczególności chciały uzyskać informacje dotyczące pobytu i pracy cudzoziemca w Polsce. Odnotowano również liczne opinie dotyczące przyjmowania do Polski uchodźców z Syrii. Pojawiały się również pytania dotyczące nadawania i zrzekania się obywatelstwa polskiego.

Osoby kontaktujące się z KPRM wyrażały także swoje opinie w zakresie obronności kraju oraz w związku z planowanymi wypłatami odszkodowań dla rodzin ofiar katastrofy smoleńskiej. Wnoszono o zakończenie prac nad ustawą przyznającą dodatkowe świadczenia kombatanckie osobom internowanym w czasie stanu wojennego. Pojawiały się także liczne postulaty związane z przywróceniem tzw. małego ruchu granicznego. Obywatele zwracali się również o lepsze zabezpieczenie danych osobowych oraz dowodów osobistych m.in. poprzez wprowadzenie odcisku linii papilarnych.

Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią:

W związku z przyjęciem ustawy *o wstrzymaniu sprzedaży nieruchomości zasobu Własności Rolnej Skarbu Państwa oraz o zmianie niektórych ustaw* odnotowano liczne pisma i rozmowy telefoniczne związane z zapisami ww. ustawy. Osoby zwracające się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów wносиły o wprowadzenie zapisów umożliwiających sprzedaż działek rolnych na cele budowlane. Pojawiały się również apele o podjęcie działań mających na celu uniemożliwienie nielegalnego sprowadzania rzepek do Polski z Rosji. Dodatkowo wnoszono o wprowadzenie zakazu rytualnego uboju zwierząt i hodowli zwierząt futerkowych oraz o przekazywanie przez ARR owoców i warzyw rolnikom z przeznaczeniem na pasze dla bydła – na zasadach podobnych do obecnej pomocy dla organizacji charytatywnych. Dzwoniący rolnicy wyrażali również swoje opinie w sprawach planowanego wprowadzenia obowiązkowych świadectw weterynaryjnych dla świń oraz stwierdzonych ognisk ASF.

Ochrona przyrody i środowiska:

Odnosząc się do zagadnienia ochrony przyrody i środowiska odnotowano apele o zainteresowanie się sytuacją koni w TPN oraz o wprowadzenie zakazu organizacji polowań grupowych, używania na tych polowaniach amunicji ołowianej oraz odsunięcie polowań o pięćset metrów od zabudowań mieszkalnych. Ponadto zgłoszono opinie związane z nowelizacją prawa łowieckiego.

Handel, usługi, łączność, komunikacja:

W związku informacjami o możliwym wprowadzeniu zakazu handlu w niedzielę odnotowano liczne opinie w tym zakresie. Ponadto apelowano o zmianę przepisów dotyczących możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość w ten sposób, by mogli z niej skorzystać również drobni przedsiębiorcy. Wnoszono o podjęcie działań zmierzających do usprawnienia procesu przesyłania dokumentów pomiędzy organami państwowymi, poprzez poprawę jakości usług świadczonych przez operatora pocztowego oraz o zmianę przepisów w zakresie odbierania korespondencji pocztowej na podstawie sporządzonego notarialnie pełnomocnictwa ogólnego. W zakresie ruchu drogowego obywatele zwracali uwagę na fakt niemożności weryfikacji mandatów karnych przesyłanych z zagranicy, stąd pojawiały się apele o uregulowanie tej kwestii. Ponadto postulowano zmianę ustawy „prawo o ruchu drogowym” w zakresie konieczności tłumaczenia dowodu rejestracyjnego pojazdu sprowadzanego z zagranicy oraz w zakresie wprowadzenia rozwiązań prawnych umożliwiających sprawne usuwanie porzuconych pojazdów. Obywatele apelowali również o przeprowadzenie kampanii informacyjnych odnośnie ochrony przed oszustami wyłudzającymi pieniądze od przedsiębiorców podszywając się pod firmy: Ogólnopolska Ewidencja Firm i Przedsiębiorstw (OEFiP), Centralna Ewidencja Działalności Gospodarczych i Firm (CEDGiF). Dodatkowo pojawiły się apele o przywrócenie pociągu relacji Czechowice – Dzierżycice – Oświęcim.

Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka:

W tym zakresie tematycznym odnotowano liczne opinie dotyczące planowanej reformy edukacji. Apelowano również o podjęcie działań zmierzających do utworzenia większej ilości publicznych żłobków.

Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe:

W tym zakresie najczęściej poruszane były zagadnienia związane z działalnością instytucji finansowych. Przedmiotem wielu krytycznych wystąpień była działalność parabanków. Piszący prosili o pomoc w sporach z kredytodawcami, naliczającymi wysokie odsetki.

W skargach dotyczących działalności urzędów i izb skarbowych najczęściej skarżono się na decyzje podatkowe, niewłaściwe interpretowanie przepisów podatkowych przez urzędników skarbowych, a także brak obiektywizmu przy rozpatrywaniu spraw.

Część korespondencji stanowiły pisma dotyczące trudności w spłacie zaciągniętych kredytów bankowych. Obywatele zwracali również uwagę na działalność firm windykacyjnych, które ich zdaniem działają na granicy prawa bądź nie respektują go, np. w zakresie przedawnienia roszczenia.

Ponadto apelowano o zmniejszenie kwoty wolnej od podatku posłom, zwiększenie kwoty wolnej od podatku, zwolnienie z podatku dochodowego emerytów i rencistów, objęcie artystów opodatkowaniem od tantiem, wprowadzenie 1% podatku od obrotu czy wprowadzenie podatku od sprzedaży detalicznej bez kwoty wolnej od podatku.

Postulowano również wprowadzenie zmian w kwestii ulgi rehabilitacyjnej, tak by ulga podatkowa dotyczyła również opiekuna osoby niepełnosprawnej. Wnoszono również o zmianę sposobu ustalania wysokości podatku i składki ZUS od obrotów przedsiębiorstwa poprzez

uzależnienie ich wysokości od obrotów przedsiębiorstwa. W przypadku rolników apelowano o nieobejmowanie przy obliczaniu wysokości podatku od gruntów powierzchni zabudowanych. Pracownicy odnotowali również opinie w zakresie tzw. ustawy frankowej oraz apele o zwiększenie ochrony przy zawieraniu kredytów m.in. poprzez obowiązek wylegitymowania się dowodem osobistym i pobraniem odcisku palca.

Sprawy gospodarcze i ekonomiczne:

W tym zakresie postulowano wprowadzenie ustawowego zakazu obsadzania stanowisk menadżerskich osobami nie posiadającymi obywatelstwa polskiego. Obywatele zwracali również uwagę na konieczność ujawnienia wyników audytu w spółkach Skarbu Państwa.

Ogólne sprawy polityczno – społeczne:

Obywatele wyrażali swoje opinie związane z podwyżkami płac w sferze budżetowej, działalnością podkomisji smoleńskiej oraz Ministra Obrony Narodowej, w tym dotyczące zarządzania majątkiem przez Agencję Mienia Wojskowego. Apelowano również o upamiętnienie ofiar rzezi na Wołyniu poprzez uchwalenie dnia 11 lipca dniem rocznicy Rzezi Wołyńskiej.

Korespondencja o treściach ogólnych:

Problematyka ogólnospołeczna znajdowała odzwierciedlenie niemal we wszystkich sprawach zgłaszanych do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. W wielu bowiem skargach, wnioskach oraz listach na tle konkretnych spraw indywidualnych podnoszono problemy o szerszym wymiarze.

Tematem najczęściej pojawiającym się w korespondencji o treściach ogólnych była sytuacja materialna rencistów i emerytów. Piszący domagali się w swoich listach poprawy ich losu i oczekiwali, że Rząd skuteczniej będzie troszczył się o ich byt. W kontekście swojej indywidualnej sytuacji materialnej piszący krytykowali przepisy regulujące system emerytalno-rentowy, w tym te ustalające wysokość świadczeń i domagali się ich zmiany.

Z uwagi na aktywność Rządu wobec spraw związanych z polityką prorodzinną, odnotowano głosy obywateli popierających przyjęty kierunek zmian, jak też ich krytyków.

Tematem często sygnalizowanym w korespondencji – podobnie jak w poprzednich miesiącach – były problemy na rynku pracy. O trudnościach z uzyskaniem zatrudnienia pisały najczęściej osoby młode oraz osoby 50+, bezskutecznie poszukujące pracy. Piszący zwracali się także z prośbami o pomoc w znalezieniu im pracy.

Znaczna część korespondencji kierowanej do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów dotyczyła funkcjonowania organów wymiaru sprawiedliwości – sądów i prokuratury. Przedstawiane w pismach zarzuty dotyczyły najczęściej braku obiektywizmu prokuratorów przy rozpatrywaniu spraw i nienależytego nadzoru nad postępowaniami śledczymi. Często oskarżano prokuratorów o nadużywanie władzy, krytykowano ich także za brak kompetencji i wskazywano błędy w prowadzonych postępowaniach. Dużą część korespondencji stanowiły skargi związane z orzecnictwem i działaniem sądów. Najwięcej z nich odnosiło się do wyroków sądowych, które w ocenie interesantów były błędne lub niesprawiedliwe. Piszący,

w kontekście swojej sprawy, oskarżali sędziów o stronnictwo i prowadzenie postępowania w niewłaściwy sposób. Często negatywnie oceniali ich kwalifikacje zawodowe i etyczne, oskarżali o korupcję.

II. Podstawowe dane statystyczne

Tabela nr 2: Liczba rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz odbytych rozmów telefonicznych w III kwartale 2016 r. w układzie problemowym.

Lp.	Grupa problemowa	Rodzaj kontaktu	lipiec 2016	sierpień 2016	wrzesień 2016	Suma
1	Ministerstwa	pisemny	147	196	159	502
		telefoniczny	993	996	1347	3336
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	pisemny	48	65	44	157
		telefoniczny	13	12	61	86
3	Urzędy Wojewódzkie	pisemny	25	28	34	87
		telefoniczny	57	52	71	180
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	pisemny	68	106	64	238
		telefoniczny	29	38	73	140
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	pisemny	4	4	11	19
		telefoniczny	0	1	3	4
6	Sądownictwo i organy ścigania	pisemny	143	191	204	538
		telefoniczny	40	40	144	224
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	pisemny	41	42	51	134
		telefoniczny	17	5	21	43
8	Ubezpieczenia społeczne	pisemny	90	134	98	322
		telefoniczny	29	29	33	91
9	Niepełnosprawni	pisemny	12	12	20	44
		telefoniczny	9	13	23	45
10	Służba zdrowia	pisemny	157	52	38	247
		telefoniczny	16	16	20	52
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	pisemny	48	70	61	179
		telefoniczny	26	18	60	104
12	Sprawy mieszkaniowe	pisemny	62	75	71	208
		telefoniczny	17	4	12	33
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	pisemny	44	51	30	125
		telefoniczny	4	4	2	10
14	Unia Europejska	pisemny	5	6	7	18
		telefoniczny	2	0	0	2
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	pisemny	42	43	23	108
		telefoniczny	69	79	137	285
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	pisemny	14	21	15	50
		telefoniczny	2	3	4	9
17	Reprywatyzacja	pisemny	8	9	16	33
		telefoniczny	0	0	0	0
18	Ochrona przyrody i środowiska	pisemny	17	20	9	46
		telefoniczny	0	9	2	11
19	Klęski żywiołowe	pisemny	1	1	0	2
		telefoniczny	0	1	2	3
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	pisemny	25	33	32	90
		telefoniczny	20	19	21	60
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	pisemny	27	27	19	73
		telefoniczny	7	7	26	40
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	pisemny	39	52	63	154
		telefoniczny	14	13	35	62
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	pisemny	23	27	22	72
		telefoniczny	8	8	23	39
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	pisemny	64	77	43	184
		telefoniczny	159	130	188	477
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	pisemny	113	114	105	332
		telefoniczny	114	96	131	341
26	Sprawy pozostałe	pisemny	180	350	278	808
		telefoniczny	1101	1350	1504	3955
SUMA		pisemny	1447	1806	1517	4770
		telefoniczny	2746	2943	3943	9632 ¹
27	W ramach codziennych przyjęć interesantów przyjęto osób :		16	22	36	74

¹ W przypadku rozmów telefonicznych suma wybranej tematyki rozmów nie jest równa liczbie odebranych połączeń z uwagi na możliwość wyboru większej aniżeli jednego zakresu problematyki.

Z przyjmowanymi interesantami pracownicy Departamentu przeprowadzili szczegółowe rozmowy, wyjaśniając w nich stan faktyczny i prawny przedstawionej sprawy. Załatwianie części z nich kontynuowane było przez Departament w postępowaniu skargowym.

W III kwartale 2016 r. pracownicy Departamentu odbyli 7091 rozmów telefonicznych, spośród których:

- w 4621 przypadkach udzielili informacji merytorycznych, jak załatwić daną sprawę urzędową oraz wysłuchali i odnotowali opinie i uwagi;
- w 2045 przypadkach wskazali, gdzie załatwić daną sprawę urzędową;
- pozostałe to połączenia przerwane, omyłkowe itp.

Tabela nr 2: Liczba rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz odbytych rozmów telefonicznych w układzie miesięcznym

	I	II	III	IV	V	VI	VII ²	VIII	IX	X	XI	XII	Razem	
2015	Kontakt pisemny	884	879	1061	862	1007	1258	865	589	1158	1692	1845	1570	13670
	Kontakt telefoniczny	-	-	-	-	-	-	89	1562	2092	1619	1658	1991	9011
2016	Kontakt pisemny	1465	1690	1676	2504	1737	1795	1447	1806	1517				15637
	Kontakt telefoniczny	2706	2709	2739	2680	2371	2645	2170	2399	2522	-	-	-	22941

² Telefoniczna „Informacja dla Obywatela” zgodnie z Uchwałą RM nr 76/2015 z dnia 26 maja 2015 r. została uruchomiona 31 lipca 2015 r.