

MINISTERSTWO RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ
BIURO MINISTRA

INFORMACJA

**o sposobie przyjmowania i załatwiania
skarg i wniosków skierowanych w 2018 r.
do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
oraz do jednostek podległych lub nadzorowanych**

WARSZAWA, MARZEC 2019 ROK

Wstęp

Zawarte w Informacji omówienie problematyki i sposobu rozpatrywania listów od obywateli, w tym skarg i wniosków nadesłanych przez obywateli do Ministra i Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS) oraz do jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra (zwanymi dalej jednostkami) obejmuje okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 roku.

Zasady, tryb i organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. 2018. poz. 2096), rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz zarządzenie Nr 21 Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 maja 2017 r. w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (Dz. U. MRPiPS poz. 21).

Zadania dotyczące monitorowania i koordynacji rozpatrywania wpływających do Ministerstwa skarg i wniosków realizowane są przez Biuro Ministra - Wydział ds. Obywatelskich (zwany dalej Wydziałem) na podstawie Regulaminu Organizacyjnego stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 24 Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 24 sierpnia 2017 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (Dz. Urz. MRPiPS poz. 25, z późn. zm.).

Informacja o sposobie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków opracowana została na podstawie materiałów informacyjnych i analiz oraz opracowań przedłożonych przez komórki organizacyjne MRPiPS oraz jednostki podległe i nadzorowane. Ponadto wykorzystano również informacje wygenerowane przez obowiązujący w Ministerstwie elektroniczny system obiegu dokumentów eDOK.

I. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków

W 2018 r. do Wydziału ds. Obywatelskich wpłynęło łącznie **41 033 listy od obywateli**, zakwalifikowane jako korespondencja ogólna, dotycząca działalności Ministerstwa i innych instytucji. W stosunku do roku 2017 stanowiło to spadek o 32%.

Z korespondencji tej zakwalifikowano:

- **616** spraw jako **skargi** (wzrost o 13,23% w stosunku do 2017 roku),
- **1 295** spraw jako **wnioski** (wzrost o 206,14% w stosunku do 2017 roku).

Z liczby **616 skarg**, które w 2018 roku wpłynęły do Ministerstwa **533 skargi** przekazano według właściwości do innych instytucji, natomiast **83** załatwiono we własnym zakresie.

Z **1 295** wniosków, które wpłynęły do MRPiPS w 2017 roku **411 wniosków** zostało przekazanych według właściwości do innych instytucji, natomiast **884** wnioski rozpatrzono we własnym zakresie.

Członkowie Kierownictwa Ministerstwa, w ramach pełnionych w 2018 roku dyżurów przyjęli **123 osoby**. Stanowi to wzrost o 25,51% w stosunku do liczby interesantów przyjętych w 2017 roku.

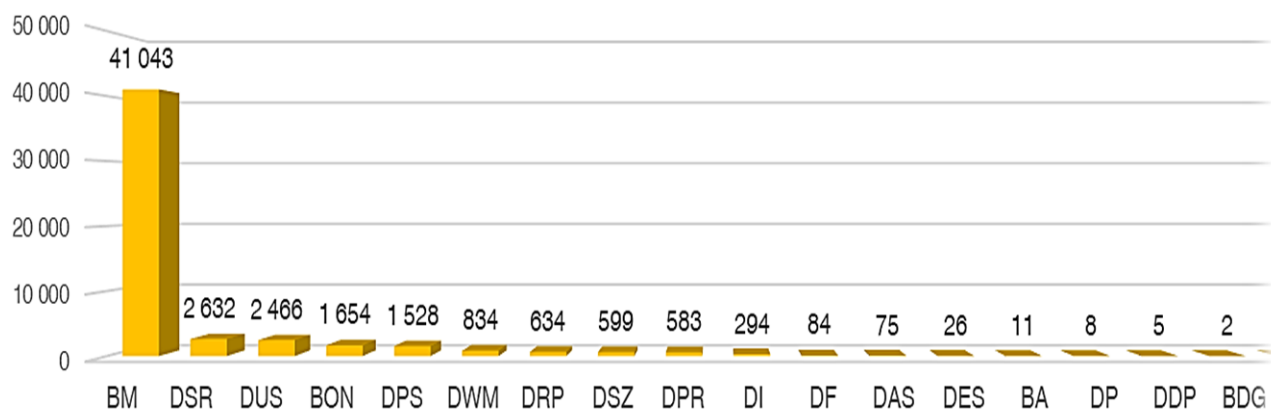
II. Koordynacja obsługi korespondencji wpływającej od osób indywidualnych

W ramach koordynacji procesu obsługi korespondencji wpływającej do Ministerstwa od osób indywidualnych Wydział ds. Obywatelskich:

- obsłużył **4 487 połączeń od obywateli** w ramach funkcjonującej Infolinii Programu Rządowego „Informacja dla Obywatela” - stanowi to spadek w stosunku do roku 2017 o 49,35%;
- przyjął **169 osób** w ramach **przyjęć interesantów** zgłaszających się osobiście do Ministerstwa – w 2017 roku było to 155 osób;
- opracował **371 odpowiedzi zbiorczych na listy obywateli** – spadek o 24,89% w stosunku do 2017 roku;
- **przekazał według właściwości 565 listów** do innych instytucji, tj. o 7,41% więcej w stosunku do 2017 roku;
- koordynował i opracował **380 odpowiedzi na korespondencje poselską, senatorską i radnych** w indywidualnych sprawach obywateli – wzrost o 25,82% w stosunku do roku 2017;
- obsłużył ogółem **33 984 listy, które wpłynęły drogą elektroniczną na skrzynkę info@mrpips.gov.pl** (e-maile) oraz **skargi.wnioski@mrpips.gov.pl** (e-maile) – stanowi to spadek o 33,42% w stosunku do roku 2017.

Reasumując, **Wydział ds. Obywatelskich** obsłużył **751 spraw wymagających opracowania**. Pozostała korespondencja z liczby ogółem (41 033) obsłużonej przez Wydział dotyczyła: listów, skarg i wniosków oraz innych obszarów tematycznych z zakresu właściwości Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, których nie dotyczy zakres określony „Informacją”, a także innych urzędów i instytucji.

1. Problematyka listów wpływających od obywateli



Rys.1 Napływ listów od obywateli w 2018 r. przekazanych zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS

(źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS)

Przedstawiony na rys. 1 wykres zawiera dane dotyczące liczby listów od obywateli, które wpłynęły do departamentów Ministerstwa. Podobnie jak w roku 2017, również i w roku 2018 r. największy wpływ spraw kierowanych od osób indywidualnych odnotowany został w umiejscowionym w **Biurze Ministra** Wydziale ds. Obywatelskich - ogółem wpłynęło 41 043 sprawy.

W dalszej kolejności departamentem, do którego dość często zwracali się obywatele był **Departament Polityki Rodzinnej** (DSR) - 2 632 sprawy. Podobnie jak w roku 2017 główna problematyka poruszana w listach dotyczyła świadczenia w ramach Programu „Rodzina 500+”, świadczenia w ramach Programu „Dobry Start”, Programu „Maluch+”, zmian dotyczących kręgu osób uprawnionych do posiadania Karty Dużej Rodziny, świadczeń rodzinnych i pielęgnacyjnych, a także wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej.

Kolejnym departamentem pod względem obsłużonej liczby listów od osób indywidualnych jest **Departament Ubezpieczeń Społecznych** (DUS) - 2 466 sprawy. Dominującą tematyką w tym zakresie, podobnie jak w latach ubiegłych, były kwestie dotyczące świadczeń emerytalno-rentowych.

W następnej kolejności było **Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych** (BON) - 1 654 listy oraz **Departament Pomocy i Integracji Społecznej** (DPS) - 1 528 listów.

Najczęściej poruszonymi problemami związanymi z niepełnosprawnością były kwestie dotyczące orzekania o stopniu niepełnosprawności, likwidacji barier architektonicznych, trudnej sytuacji życiowej osób niepełnosprawnych i ich opiekunów, uprawnień przysługujących osobom niepełnosprawnym, dofinansowania przedmiotów ortopedycznych i środków rehabilitacyjnych, turnusów rehabilitacyjnych, a także pytania dotyczące aktywizacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych.

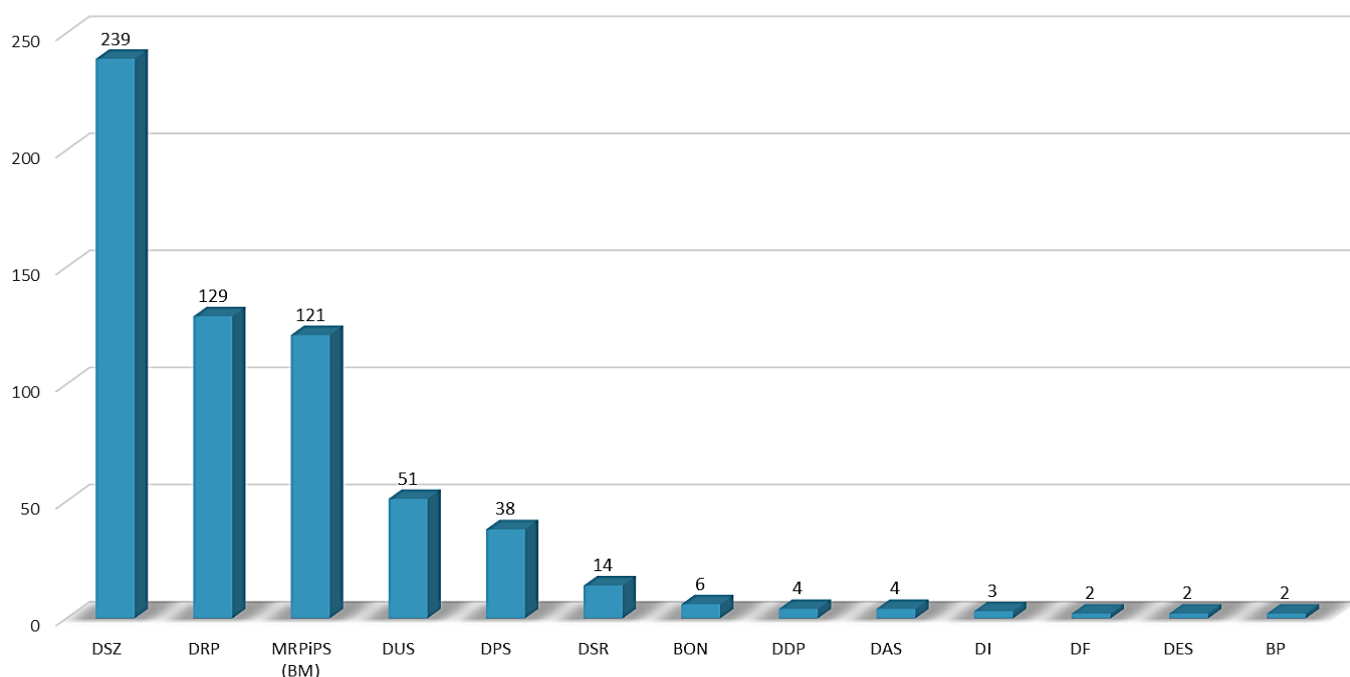
W zakresie tematyki dotyczącej pomocy społecznej najwięcej spraw koncentrowało się wokół problemów dotyczących trudnej sytuacji życiowej i materialnej oraz braku środków do życia i niskiego poziomu świadczeń z pomocy społecznej.

Pozostałe departamenty to:

- Departament Współpracy Międzynarodowej (DWM) - 834 spraw;
- Departament Rynku Pracy (DRP) - 634 spraw;
- Departament Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego (DSZ) - 599 spraw;
- Departament Prawa Pracy (DPR) - 583 spraw;

Wskazane na wykresie pozostałe komórki organizacyjne to departamenty, do których liczba przekazanych listów wynosiła od 1 do 294.

2. Problematyka skarg wpływających do MRPiPS

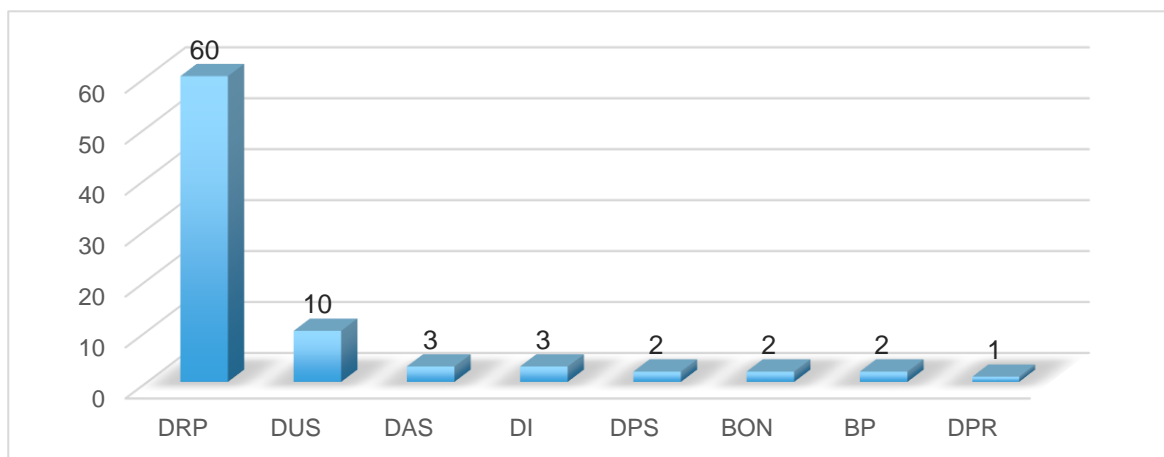


Rys.2 Liczba skarg od obywateli przekazanych w 2018 r. zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS

(źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS)

Na powyższym rysunku (rys. 2) zaprezentowano skargi ogółem - 616, które wpłynęły do Ministerstwa za pośrednictwem Wydziału ds. Obywatelskich oraz bezpośrednio do departamentów.

Tematyka ogółu skarg koncentrowała się na problemach związanych z koordynacją świadczeń w ramach systemu zabezpieczenia społecznego, ubezpieczeniami społecznymi, rynkiem pracy, pomocą społeczną i świadczeniami rodzinnymi.



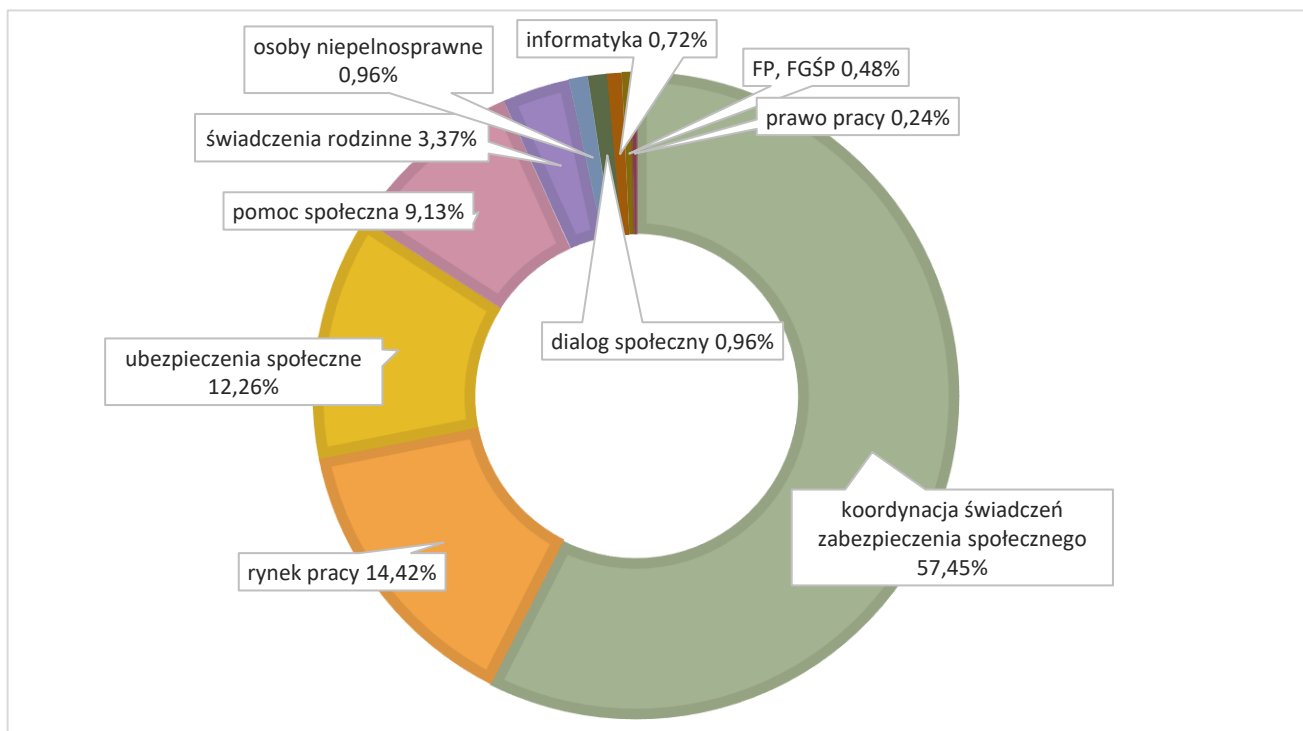
Rys.3 Liczba skarg załatwionych w 2018 r. we własnym zakresie przez departamenty
(źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS)

W 2018 roku najwięcej skarg, które rozpatrywane były z ogółu skarg (w liczbie 616) **we własnym zakresie** przez właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa, rozpatrzonych zostało przez **Departament Rynku Pracy (DRP)** - 60 skarg, co stanowiło 8,83% wszystkich skarg, które wpłynęły do Ministerstwa. Tematyka zgłaszanych w nich problemów dotyczyła organizacji i działalności powiatowych urzędów pracy, działalności wojewódzkich i powiatowych urzędów pracy w zakresie obsługi cudzoziemców, odmowy skierowania na szkolenie, braku pomocy w uzyskaniu zatrudnienia, pozbawienia statusu osoby bezrobotnej oraz odmowy przyznania prawa do zasiłku dla bezrobotnych lub świadczenia przedemerytalnego, organizacji i działania Ochotniczych Hufców Pracy. Skierowane skargi dotyczyły także trudności w zarejestrowaniu się w powiatowym urzędzie pracy, działalności agencji zatrudnienia oraz skarga na pracodawcę w zakresie form zatrudnienia i warunków pracy.

Kolejnym departamentem, który zgodnie z właściwością rozpatrywał skargi we własnym zakresie był **Departament Ubezpieczeń Społecznych (DUS)** – 10 skarg, co stanowiło 1,47% ogółu skarg. Adresowane do DUS skargi dotyczyły funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS), wydawanych przez Zakład decyzji oraz działalności Urzędu ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych (UdsKiOR).

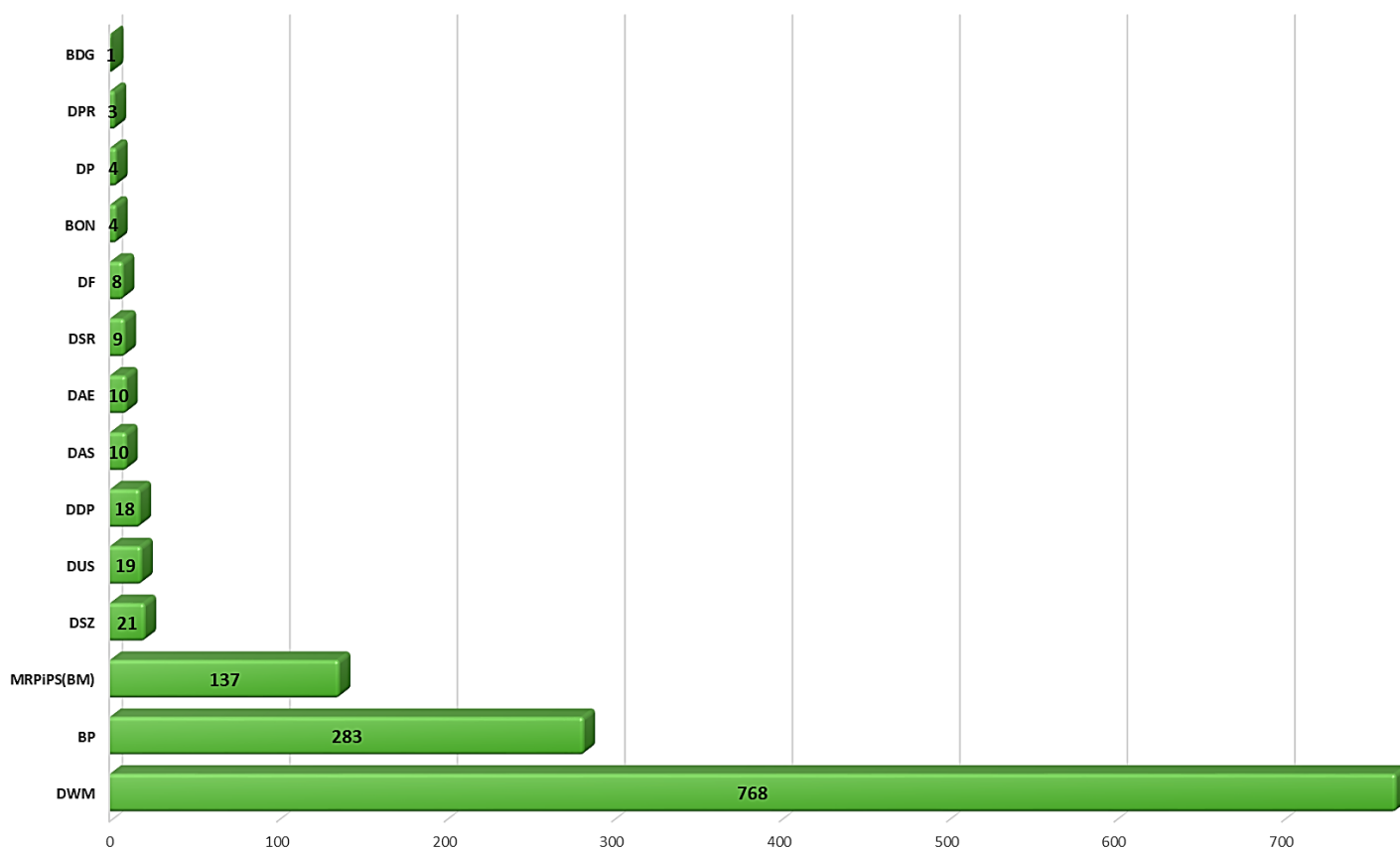
Pozostałe skargi rozpatrywane były przez Departament Polityki Senioralnej (DAS) – 3, Departament Informatyki (DI) – 3, Departament Pomocy i Integracji Społecznej (DPS) - 2, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych (BON) - 2, Biuro Promocji (BP) - 2 oraz Departament Prawa Pracy (DPR) - 1.

Łącznie na **83 skargi** rozpatrzone przez departamenty we własnym zakresie **16** skarg uznanych zostało za **zasadne**, co stanowiło 19,27% rozpatrzonych przez Ministerstwo jako właściwe w sprawie skarg.



Rys. 4 Tematyka skarg wnoszonych w 2018 r. przez obywateli
(źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS)

3. Problematyka wniosków zgłaszanych do MRPiPS przez obywateli.



Rys. 5 Liczba wniosków przekazanych w 2018 r. zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS
(źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS)

Rysunek nr 5 prezentuje liczbę wniosków od obywateli ogółem – 1 295, które wpłynęły do Ministerstwa za pośrednictwem Wydziału ds. Obywatelskich oraz bezpośrednio do departamentów.

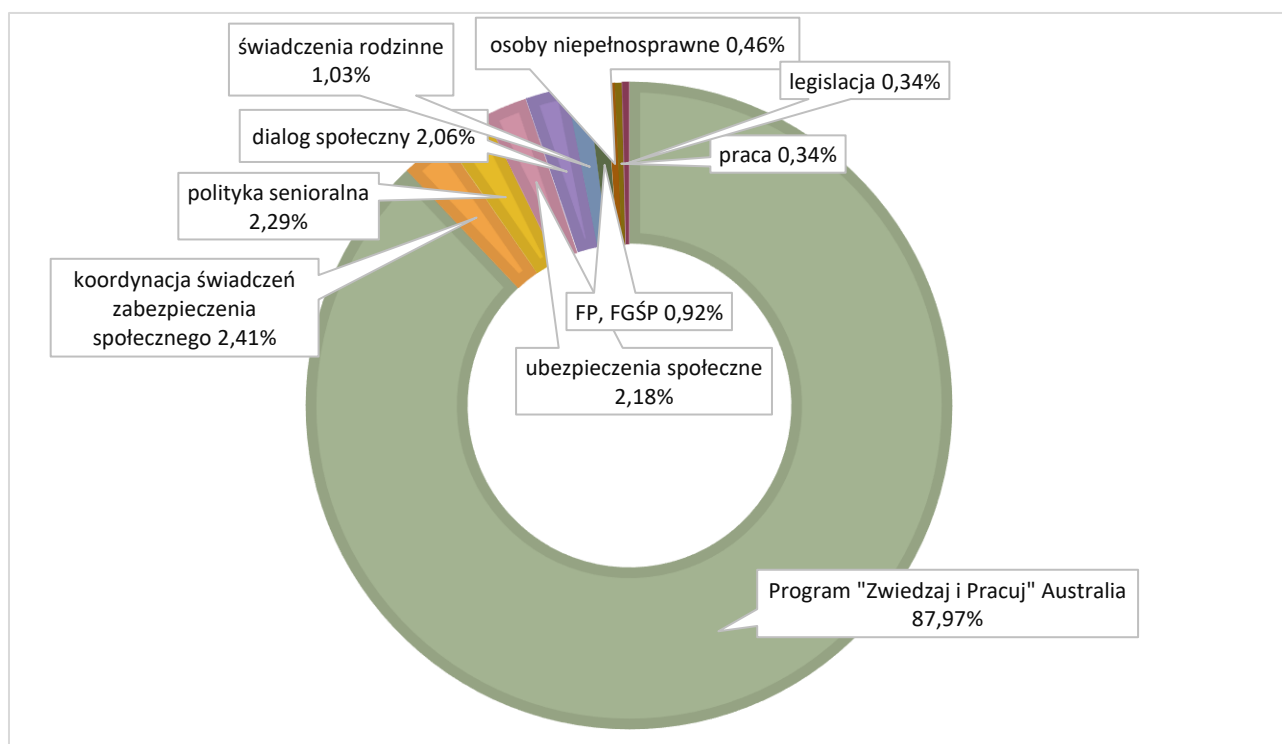
Najwięcej wniosków skierowano do **Departamentu Współpracy Międzynarodowej (DWM)** – 768, do **Biura Promocji (BP)** – 283 oraz do **Biura Ministra (BM)** - 137.

Tematyka wniosków dotyczyła w głównej mierze współpracy międzynarodowej, a także koordynacji świadczeń w ramach systemu zabezpieczenia społecznego, polityki senioralnej, przepisów dotyczących ubezpieczeń społecznych oraz dialogu społecznego, w tym problematyki ponadzakładowych układów zbiorowych pracy.

Z ogólnej liczby wniosków tj. **1 295** we własnym zakresie departamenty rozpatrzyły ich **884**.

Najwięcej wniosków, które zostały rozpatrzone we własnym zakresie obsłużył **Departament Współpracy Międzynarodowej (DWM)** - 768, co stanowiło 68,61% wszystkich wniosków skierowanych do Ministerstwa. Dotyczyły one w głównej mierze Programu Zwiedzaj i Pracuj Australia (edycja 2018/2019).

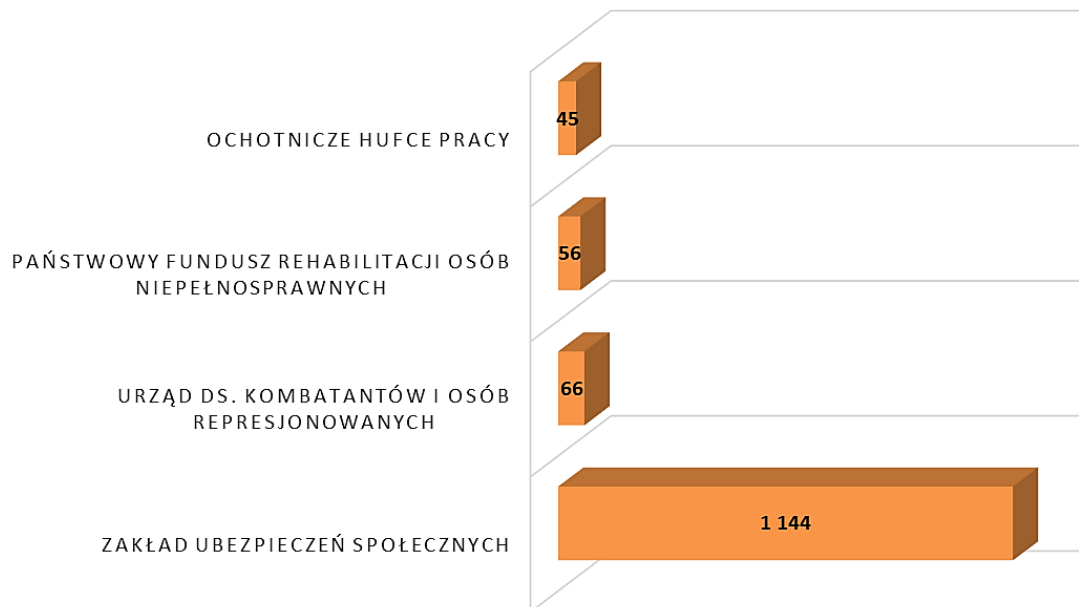
Pozostałe wnioski skierowane zostały m.in do Biura Promocji (BP) – 31, Departamentu Ubezpieczeń Społecznych (DUS) – 19, Departamentu Dialogu i Partnerstwa Społecznego (DDP) - 18, Departamentu Polityki Senioralnej (DAS) – 10, Departamentu Analiz Ekonomicznych i Prognoz (DAE) – 10, Departamentu Polityki Rodzinnej (DSR) – 9, Departamentu Funduszy (DF) – 7, Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych (BON) - 4, Departamentu Prawnego (DP) - 3, Departamentu Prawa Pracy (DPR) - 3, Departamentu Koordynacji Świadczeń Zabezpieczenia Społecznego (DSZ) – 1 oraz Biura Dyrektora Generalnego (BDG) - 1.



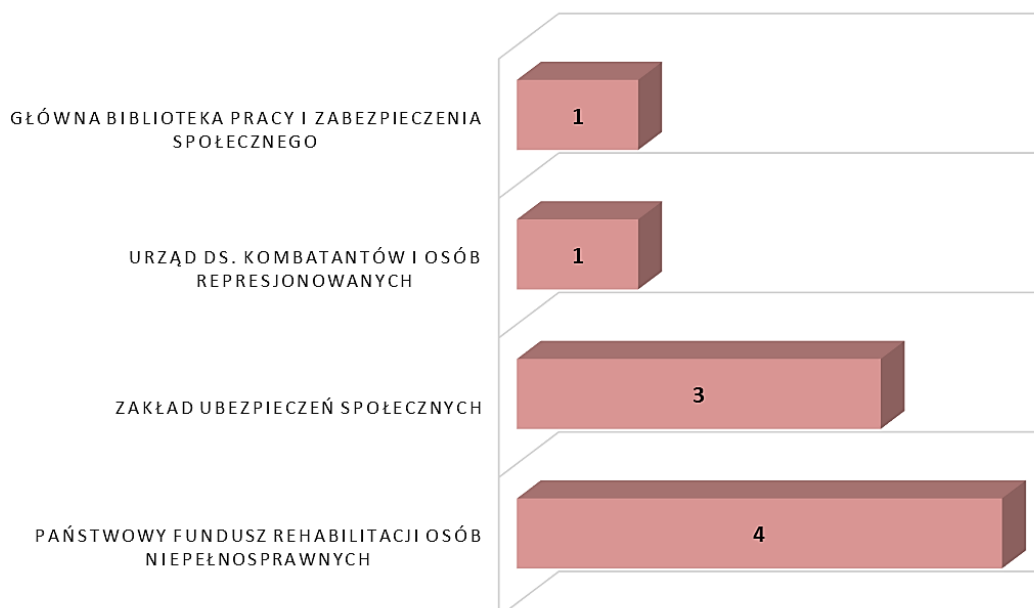
Rys. 6 Tematyka wniosków przesłanych do MRPiPS w 2018 r. przez obywateli (źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS)

III. Charakterystyka skarg i wniosków w jednostkach podległych i nadzorowanych

W 2018 roku do jednostek podległych i nadzorowanych wpłynęło łącznie **1 311 skarg** - co stanowi wzrost w stosunku do roku 2017 o 4,88 % oraz **9 wniosków** - spadek o 18,18% w stosunku do 2017 roku.



Rys. 7 Skargi skierowane w 2018 r. do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra
(źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z jednostek podległych i nadzorowanych)



Rys. 8 Wnioski skierowane w 2018 r. do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra
(źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z jednostek podległych i nadzorowanych)

Jak przedstawia rys. 7 najczęściej **skarg** skierowano do **Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) - 1 144**. Liczba ta zwiększyła się w stosunku do roku 2017 o 10%. Skargi kierowane do ZUS stanowią 87,26% wszystkich skarg, które wpłynęły do jednostek podległych i nadzorowanych.

Pozostałe skargi kierowane były do **Urzędu ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych (UdsKiOR) – 66, Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) - 56 skarg** oraz **Ochotniczych Hufców Pracy (OHP) - 45**.

Rysunek 8 obrazuje **wnioski** od obywateli ogółem - **9** (w 2017 r. 11 wniosków), które wpłynęły do jednostek podległych i nadzorowanych w 2018 roku. Najwięcej wniosków wpłynęło do PFRON – 4, do ZUS - 3 oraz po 1 wniosku do Urzędu ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych oraz do Głównej Biblioteki Pracy i Zabezpieczenia Społecznego.

Z łącznej liczby **1 269** skarg rozpatrzonych przez jednostki podległe i nadzorowane we własnym zakresie **486** skarg uznanych zostało za **zasadne**, co stanowiło 38,29% rozpatrzonych w ten sposób skarg.

1. Analiza porównawcza skarg i wniosków w jednostkach podległych i nadzorowanych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych - centrala wraz z 43 oddziałami:

W 2018 roku Zakład rozpatrzył **1 144 skargi**, co stanowi 87,26% ogółu wszystkich skarg, które wpłynęły do jednostek podległych i nadzorowanych.

Główna problematyka kierowanych do ZUS-u skarg dotyczyła:

- emerytur i rent,
- emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym,
- realizacji dochodów,
- zasiłków,
- obsługi indywidualnych kont w ZUS,
- składek i obowiązku ubezpieczenia,
- orzecznictwa lekarskiego,
- rehabilitacji i prewencji rentowej,
- kontroli płatników składek,
- Sali Obsługi Klientów,
- skarg na pracowników ZUS.

Z łącznej liczby 1 144 rozpatrzonych przez ZUS skarg 681 uznano za nieuzasadnione, co stanowi 59,53% wszystkich skarg. Natomiast uzasadnione były 463 skargi, co stanowi 40,47% wszystkich załatwionych skarg.

Największy procent uzasadnionych skarg dotyczył:

- emerytur i rent – 140 skarg, tj. 12,24% wszystkich skarg,

- świadczeń emerytalno-rentowych realizowanych na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym - 93 skargi, tj. 8,13% wszystkich skarg,
- zasiłków - 70 skarg, tj. 6,12% wszystkich skarg,
- pracowników ZUS – 56 skarg, tj. 4,90% wszystkich skarg.

Do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r. wpłynęły **3 wnioski**, co stanowi 33,33% wszystkich wniosków skierowanych do jednostek podległych i nadzorowanych. Z liczby tej 1 wniosek Zakład uznał za nieuzasadniony, co stanowiło 33,33% wszystkich załatwionych wniosków.

IV. Terminowość załatwiania skarg i wniosków

1. MRPiPS:

Analiza przekazanych przez departamenty Ministerstwa danych i informacji wskazuje, że na 616 skarg, które wpłynęły do MRPiPS - 10 skarg załatwionych zostało po terminie, co stanowi 1,62% ogółu skarg.

Na 1 295 wniosków skierowanych do Ministerstwa 3 wnioski załatwiono po terminie, co stanowi 0,23% wszystkich wniosków.

Większość, tj. 9 nieterminowo załatwionych skarg dotyczyła problematyki rynku pracy w odniesieniu do migracji zarobkowych i zatrudniania cudzoziemców.

2. Jednostki podległe i nadzorowane:

Z informacji przekazanych przez jednostki podległe i nadzorowane wynika, że na 1 311 rozpatrzonych w 2018 roku skarg 19 zostało załatwionych po terminie, co stanowi 1,44% ogółu skarg, w tym:

- Zakład Ubezpieczeń Społecznych nie dotrzymał terminu w przypadku 18 skarg, co stanowi 1,37% ogółu skarg kierowanych do wszystkich jednostek podległych i nadzorowanych przez MRPiPS. Warto podkreślić, że z 1 144 skarg rozpatrzonych przez ZUS - 1 126 załatwiono terminowo.
- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na 56 rozpatrzonych skarg nie dotrzymał terminu w 1 przypadku, co stanowi 0,07% ogółu skarg kierowanych do jednostek podległych i nadzorowanych.

Do jednostek podległych i nadzorowanych wpłynęło 9 wniosków, z czego 8 załatwionych zostało terminowo.

V. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków

W ramach pełnionych dyżurów Członkowie Kierownictwa Ministerstwa od stycznia do grudnia 2018 roku przyjęli **123 interesantów**. Stanowi to wzrost o 25,51% w stosunku do liczby osób przyjętych w roku poprzednim.

Poza dyżurami Członków Kierownictwa pracownicy Ministerstwa, w tym Wydziału ds. Obywatelskich, przyjmowali interesantów osobiście oraz udzielali wyjaśnień telefonicznie, a także za pośrednictwem infolinii „Informacja dla Obywatela” - łącznie **4 487 połączeń**. Celem funkcjonującej infolinii jest zapewnienie szybkiego dostępu do informacji o usługach publicznych oraz o tym, gdzie można załatwić zgłaszaną sprawę. System ten ma na celu również usprawnienie komunikacji na linii urząd - obywatel oraz ułatwienie obywatelowi kontaktu z administracją publiczną.

Członkowie Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, dyrektorzy departamentów Centrali, dyrektorzy oddziałów, kierownicy inspektoratów i biur terenowych przyjęli w 2018 roku w ramach przyjęć interesantów 7 909 osób.

W pozostałych jednostkach nie odnotowano przyjęć interesantów zgłaszających się osobiście w sprawach skarg i wniosków.

Wnioski i ocena

(zbiorcza ocena została sporządzona w Biurze Ministra przez Wydział ds. Obywatelskich)

1. Na przestrzeni całego omawianego w Informacji okresu wzrosła liczba osób zgłaszających się osobiście do Ministerstwa, a także zwiększyła się liczba interwencji poselskich i senatorskich podejmowanych w indywidualnych sprawach obywateli. Odnotowano natomiast spadek liczby pisemnych i telefonicznych kontaktów obywateli z Ministerstwem.

W porównaniu z 2015 rokiem, kiedy to liczba spraw załatwionych przez Wydział wynosiła 20 555, w omawianym analogicznym okresie 2016 roku liczba spraw wynosiła 33 301 do znaczącego wzrostu do poziomu 60 353 w 2017 roku. W 2018 roku liczba spraw załatwionych przez Wydział wynosiła 41 033.

2. W skali całego resortu w stosunku do roku 2018 odnotowano wzrost liczby skierowanych skarg, zarówno do Ministra, Ministerstwa (na poziomie 13,23%) oraz do jednostek podległych i nadzorowanych (na poziomie 4,88%). Łącznie odnotowano wpływ **1 927** skarg.
3. W omawianym okresie nastąpił natomiast znaczny wzrost o 200,34% liczby przyjętych i rozpatrzonych wniosków tj. z 434 w 2017 r. do **1 304** w roku 2018.
4. Odnotować należy również fakt, że niemal 1/3 skierowanych do Ministerstwa skarg (29,83%) nie dotyczyła kompetencji Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Z ogółu **1 927** skarg - 575 skargi przesłane zostały do rozpatrzenia innym instytucjom kompetencyjnie właściwym, co skutkowało koniecznością informowania zainteresowanych o braku możliwości rozstrzygnięcia sprawy przez Ministra.
5. Z ogólnej liczby rozpatrywanych przez Ministerstwo skarg 2,59% uznanych zostało za zasadne, natomiast w przypadku jednostek podległych i nadzorowanych za zasadne uznanych zostało 37,07% skarg.

6. Zarówno departamenty Ministerstwa, jak i jednostki podległe i nadzorowane przestrzegają terminów wynikających z obowiązujących przepisów na załatwienie spraw. Ustawowy 30-dniowy termin rozpatrzenia skarg przekroczony został w przypadku 1,62% ogółu skarg, które skierowano do Ministerstwa oraz w przypadku 1,44% ogółu skarg załatwionych przez jednostki podległe i nadzorowane.
7. Kierowane do resortu wnioski rozpatrywane są w terminie. Z ogółu wszystkich wniosków **(1304)**, które wpłynęły do Ministerstwa oraz do jednostek podległych i nadzorowanych tylko w 3 przypadkach nie dotrzymano terminu (0,23%).
8. Większość kierowanych do resortu skarg dotyczyła obszaru koordynacji świadczeń zabezpieczenia społecznego (w sprawie uzyskania świadczenia wychowawczego w ramach Programu Rządowego „Rodzina 500+”, w sytuacji, gdy jedno z rodziców przebywa poza granicami kraju). Problematyka znacznej liczby skarg koncentrowała się także wokół spraw związanych z rynkiem pracy (organizacja i działalności powiatowych urzędów pracy, zatrudnianie cudzoziemców), z ubezpieczeniami społecznymi (świadczenia emerytalno-rentowe, ich przyznawanie i wysokość) oraz pomocą społeczną (prawidłowość realizacji świadczeń przez pracowników ośrodków pomocy społecznej, uwagi dotyczące pracy pracowników socjalnych).
9. W roku 2018 odnotowano znaczący wzrost liczby kierowanych do Ministerstwa wniosków. Powodem tak znaczącego wzrostu było bardzo duże zainteresowanie kolejną edycją Programu „Zwiedzaj i Pracuj” Australia.
10. Warto również podkreślić, że podejmowane przez Wydział ds. Obywatelskich interwencje w indywidualnych sprawach obywateli przynoszą pozytywne skutki załatwianych spraw. Osoby zwracające się w swoich sprawach uzyskują stosowną pomoc dzięki wsparciu ze strony Ministerstwa.