

MINISTERSTWO RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ
BIURO MINISTRA

Zatwierdzam
DYREKTOR
Biura Ministra



dr Grażyna Ożarek

INFORMACJA
o sposobie przyjmowania i załatwiania
skarg i wniosków skierowanych w 2016 r.
do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
oraz do jednostek podległych lub nadzorowanych

WARSZAWA, MARZEC 2017

Wstęp

Zadania dotyczące monitorowania i koordynacji rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa realizowane są przez Biuro Ministra – Wydział ds. Obywatelskich (BM-V.) zwany dalej Wydziałem – na podstawie Regulaminu Organizacyjnego stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 41 Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 sierpnia 2016 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (Dz. Urz. MRPiPS poz. 41, z późn. zm.).

Informacja zawiera 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 jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra MRPiPS (zwane dalej jednostkami), w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2016 roku; skargi i wnioski rozpatrywane w trybie wynikającym z przepisów art. 227 i art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego.

Zasady, tryb i organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., Nr 23, z późn. zm.), 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 35 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 grudnia 2013 r., w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej (Dz. Urz. MPiPS poz. 36).

Informacja opracowana została na podstawie materiałów informacyjnych i analiz, a także opracowań przedłożonych przez komórki organizacyjne MRPiPS oraz jednostki podległe i nadzorowane. Ponadto wykorzystano informacje, wygenerowane przez funkcjonujący w ministerstwie elektroniczny system obiegu dokumentów (eDok), dotyczące wykazów pism przyjętych przez Kancelarię Ogólną.

I. Charakterystyka ilościowa skarg i wniosków

W 2016 r. do Wydziału ds. Obywatelskich wpłynęło łącznie 33 301 listów od obywateli (co stanowi wzrost o 61,7 % w stosunku do roku 2015) zakwalifikowanych jako korespondencja ogólna dotycząca działalności Ministerstwa i innych instytucji (rys. 1), z tego:

- 396 skarg, co stanowi wzrost o 29,41 % w stosunku do 2015 r.,
- 186 wniosków, co stanowi wzrost o 431,42 % w stosunku do 2015 roku.

Z 396 skarg, które wpłynęły w 2016 r. do MRPiPS, 270 skarg przekazanych zostało według właściwości do innych instytucji, a 126 rozpatrzono w MRPiPS, z czego 11 załatwiono po terminie.

Ze 186 wniosków, które wpłynęły w 2016 r. do MRPiPS, 38 wniosków przekazano według właściwości do innych instytucji, a 148 rozpatrzono w MRPiPS.

Członkowie Kierownictwa Ministerstwa, w ramach pełnionych w 2016 roku dyżurów przyjęli 92 osoby. Stanowi to wzrost o 13,3 % przyjętych osób w stosunku do liczby interesantów przyjętych w 2015 roku.

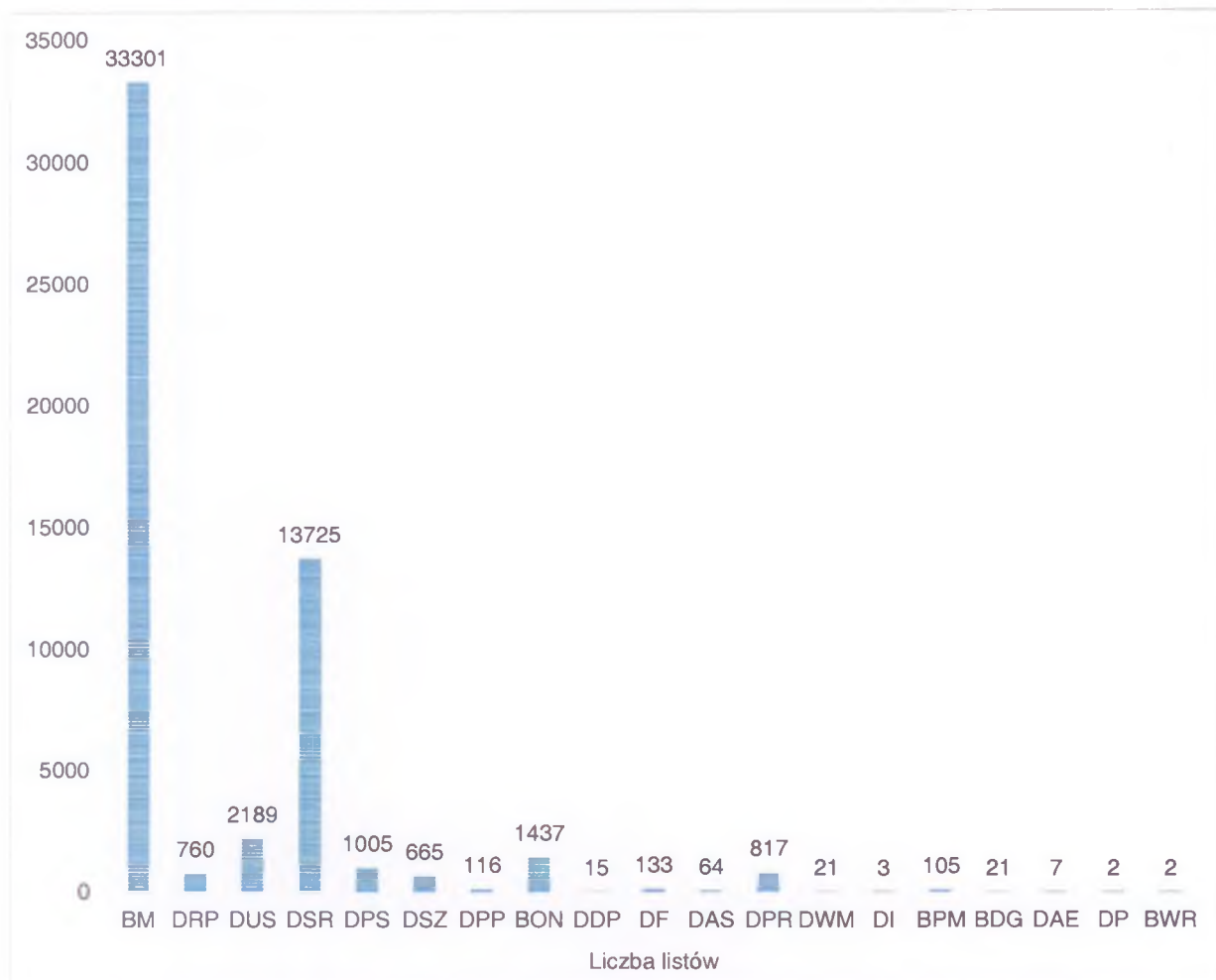
II. Koordynacja obsługi korespondencji wpływającej od osób indywidualnych

Niezależnie od koordynacji obsługi korespondencji wpływającej od osób indywidualnych, Wydział ds. Obywatelskich:

- obsłużył 3 143 połączenia od obywateli (wzrost w stosunku do 2015 roku o 13,46 %) w ramach Programu Rządowego „Informacja dla obywatela”,
- przyjął 72 osoby w ramach przyjęć interesantów zgłaszających się bezpośrednio do siedziby Ministerstwa,
- opracował odpowiedzi i przekazał według właściwości do innych instytucji 10 skarg,
- opracował 387 odpowiedzi zbiorczych na listy obywateli (wzrost o 86,05 % w stosunku do 2015 roku),
- przekazał według właściwości 351 listów do innych instytucji (mniej o 3,7 % w stosunku do 2015 roku),
- koordynował opracowanie 112 odpowiedzi na korespondencję poselską, senatorską i radnych w sprawach obywateli - wzrost o 60,4 % w stosunku do 2015 roku,
- w ramach współpracy z innymi organami administracji (centralnej, jednostkami samorządu terytorialnego, itd.) opracował 11 pism,
- obsłużył ogółem 27 292 listy, które wpłynęły drogą elektroniczną (e-maili), tj. na skrzynkę: info@mprips.gov.pl (26 911 e-maili) oraz na skrzynkę: skargi.wnioski@mrpips.gov.pl (381 e-maili).

Reasumując, Wydział ds. Obywatelskich obsłużył 871 spraw wymagających opracowania. Pozostała korespondencja z liczby ogółem (33 301) obsłużonej przez Wydział ds. Obywatelskich 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 do MRPiPS



Rys. 1. Napływ listów od obywateli w 2016 r. przekazanych zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS

[źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS]

Na wykresie (Rys. 1) przedstawiono liczbę listów od obywateli. Ogółem do Wydziału ds. Obywatelskich (BM-V) w 2016 roku wpłynęło 33 301 spraw. Najwięcej listów zadekretowano do Departamentu Polityki Rodzinnej (DSR) – 13 725, co stanowi 41,2 % wszystkich listów. Główna problematyka listów dotyczyła m.in. świadczenia dotyczącego Programu „Rodzina 500+”, świadczeń rodzinnych i pielęgnacyjnych oraz adopcji.

Kolejną komórką organizacyjną pod względem liczby zadekretowanych listów jest Departament Ubezpieczeń Społecznych (DUS) – 2 189, co stanowi 6,6 % wszystkich listów. Główną tematyką listów były problemy związane ze świadczeniami emerytalno-rentowymi.

Wśród departamentów wiodących pod względem liczby wpływającej korespondencji znalazło się również Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych (BON) – 1 437 listów, co stanowi 4,3 % wszystkich wpływów, a główną tematyką listów dotyczyła m.in. zmiany decyzji o przyznaniu stopnia niepełnosprawności, problemów z dofinansowaniem do turnusu rehabilitacyjnego, likwidacji barier architektonicznych.

Warto również zwrócić uwagę na listy przekazane do Departamentu Rynku Pracy (DRP), Departamentu Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego (DSZ) i Departamentu Prawa

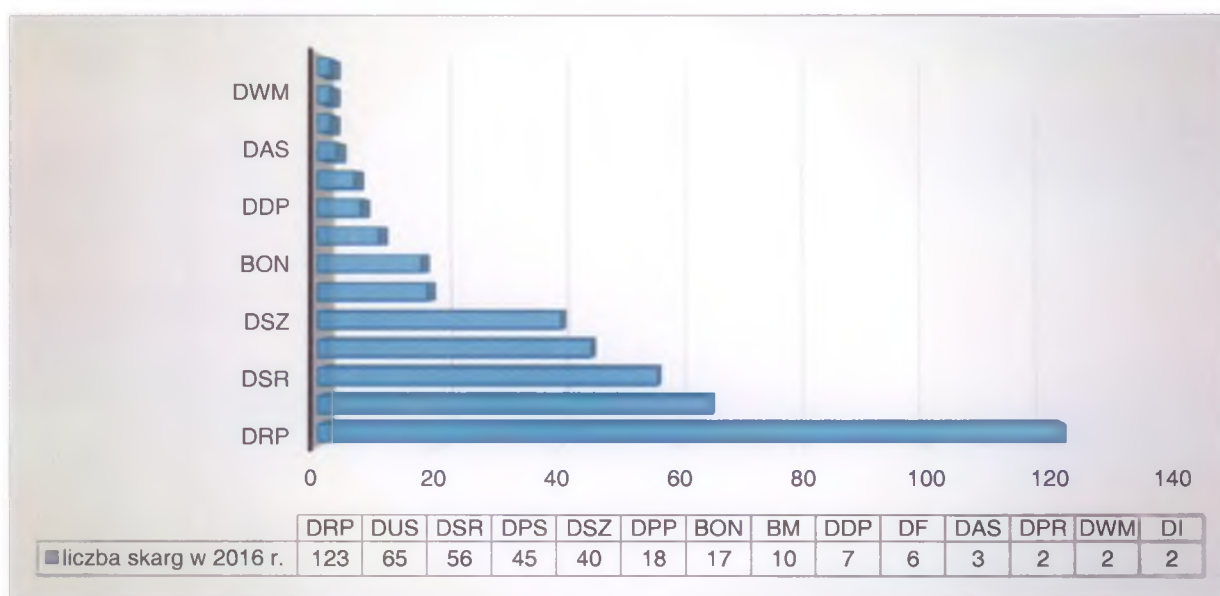
Pracy (DPR). W przypadku Departamentu Rynku Pracy przekazano 760 listów, co stanowi 2,3 % wszystkich wpływów. Dominującą tematyką listów była problematyka bezrobocia.

Do Departamentu Prawa Pracy (DPR) przekazanych zostało 817 listów, co stanowi 2,45 % listów ogółem przekazanych przez Wydział, a związane były głównie z przepisami Kodeksu pracy.

Zaś do Departamentu Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego (DSZ) przekazano 665 listów, co stanowi 1,99 % ogółu listów - wiodącym tematem były sprawy związane z koordynacją świadczeń.

W przypadku pozostałych departamentów liczba przekazanych listów wyniosła od 1 do 133.

2. Problematyka skarg wpływających do MRPiPS



Rys. 2. Liczba skarg od obywateli przekazanych w 2016 r. zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS

[źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS]

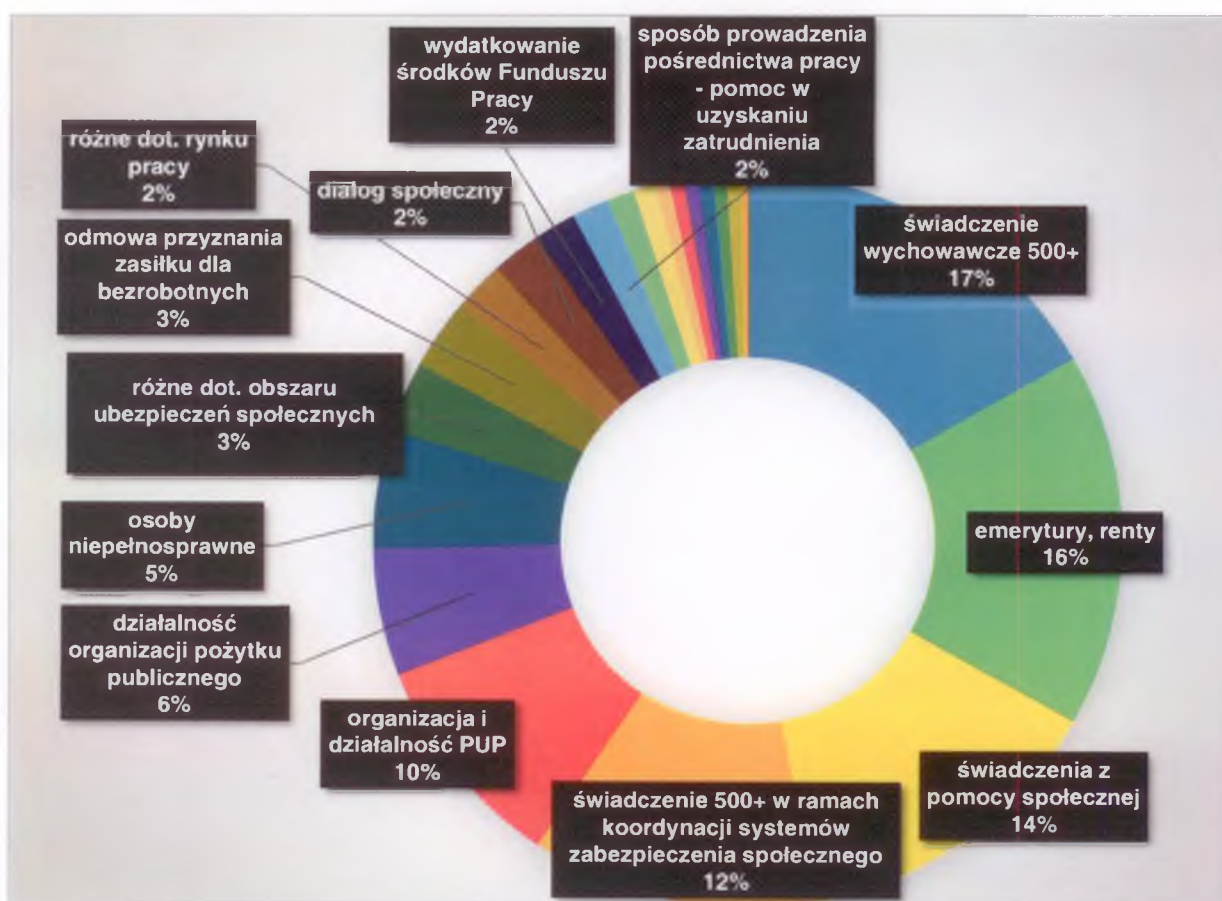
Powyżej (Rys. 2) zaprezentowano skargi od obywateli ogółem (396), które Wydział ds. Obywatelskich zadekretował na departamenty w 2016 roku. Jak można zauważyć najwięcej skarg przekazano do Departamentu Rynku Pracy (DRP) - 123, co stanowi 36,1 % ogółu skarg. Główna tematyka skarg dotyczyła m.in. odmowy przyznania zasiłku dla bezrobotnych (szczególnie: odmowa przywrócenia statusu osoby bezrobotnej, możliwości nabycia prawa do zasiłku po zatrudnieniu w niepełnym wymiarze czasu pracy, odmowy przedłużenia okresu pobierania zasiłku w przypadku braku ofert pracy i trudnej sytuacji materialnej osoby bezrobotnej).

Kolejną komórką organizacyjną jest Departament Ubezpieczeń Społecznych (DUS) - 65 skarg, co stanowi 16,4 % wszystkich skarg. Wiodąca tematyka skarg dotyczyła głównie świadczeń emerytalno-rentowych, a w szczególności: orzekania o niezdolności do pracy w celu otrzymania świadczeń rentowych, zbyt restrykcyjnego i tendencyjnego (zdaniem skarżących) orzecznictwa, żądania wyliczenia na nowo - niewłaściwe zdaniem skarżących - wyliczonej podstawy emerytury, waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych, nieterminowego załatwienia spraw, sposobu obsługi przez pracowników.

Do Departamentu Polityki Rodzinnej (DSR) - jak wskazuje Rys. 2. - wpłynęło 56 skarg, co stanowi 14,1 % wszystkich skarg. Najczęściej poruszana tematyka skarg obejmowała sprawy związane z Programem „Rodzina 500+” (tj. nieterminowe rozpatrywanie wniosków, żądanie nadmiarowych dokumentów, odmowa wszczęcia postępowania, wydłużony okres rozpatrywania wniosków), świadczeń rodzinnych i pielęgnacyjnych (tj. odmowa przyznania świadczenia wychowawczego, podwyższenie kwoty świadczenia pielęgnacyjnego, EWK) oraz adopcji (np. przewlekłe prowadzenie postępowania związanego z adopcją dziecka w ośrodku adopcyjnym).

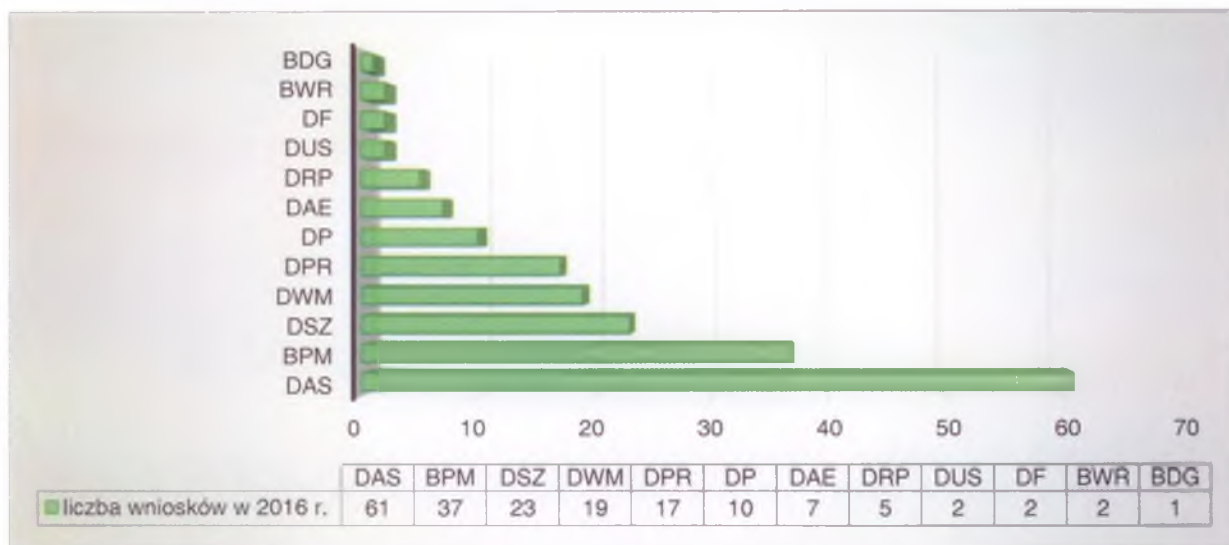
Kolejną komórką (co do liczby skarg) jest Departament Pomocy i Integracji Społecznej (DPS) - 45 skarg, co stanowi 11,3 % wszystkich skarg, które dotyczyły świadczeń z pomocy społecznej, w szczególności: niewłaściwego traktowania klientów (brak empatii, szacunku), bezczynności pracowników ośrodków pomocy społecznej, przewlekłości załatwiania spraw, nieprawidłowej (zdaniem skarżących) interpretacji przepisów prawa; skargi na działania wojewodów, na działania rady miasta i urzędu miasta, dyrektora i personelu domu pomocy społecznej, zastrzeżenia do procedury Niebieskiej Karty.

Do Departamentu Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego (DSZ) przekazano – 40 skarg, co stanowiło 10,1 % skarg ogółem. Dotyczyły one przede wszystkim wydłużonego terminu rozpatrywania wniosków przez Regionalne Ośrodki Pomocy Społecznej. Rozkład procentowy problemów poruszonych w skargach przedstawiono na rys. 3.



Rys. 3. Tematyka skarg wnoszonych w 2016 r. przez obywateli
[źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS]

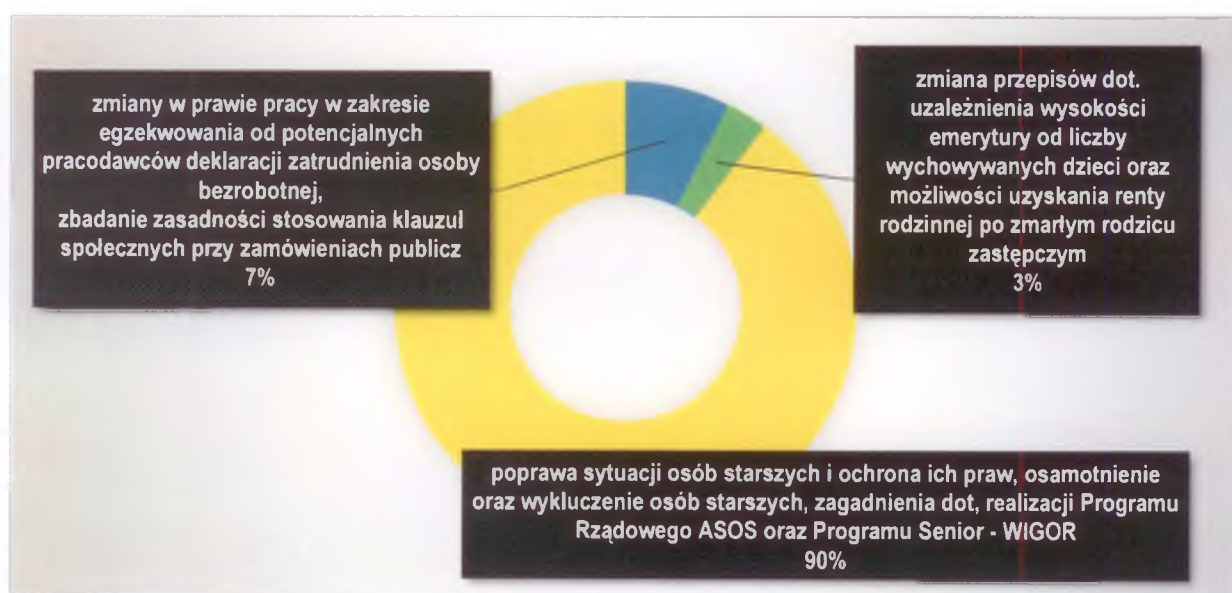
3. Problematyka wniosków zgłaszanych do MRPiPS przez obywateli



Rys. 4. Liczba wniosków od obywateli przekazanych w 2016 r. zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS

[źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS]

Na rysunku 4 zaprezentowano wnioski od obywateli ogółem (186), które zadekretowano na komórki organizacyjne w 2016 roku. Jak można zauważyć najczęściej wniosków przekierowano do Departamentu Polityki Senioralnej (DAS) – 61, co stanowi 1/3 wszystkich wniosków, które dotyczyły, w szczególności programu ASOS oraz projektu Senior WIGOR. Kolejną komórką organizacyjną jest Biuro Promocji i Mediów (BPM) - 37 wniosków, co stanowi 19,9 % wszystkich wniosków (w szczególności: wnioski w trybie ustawy o udostępnienie informacji publicznej). Do Departamentu Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego (DSZ) - wpłynęły 23 wnioski, co stanowi 12,4 % wszystkich wniosków. Podstawowa tematyka tych wniosków obejmowała świadczenia rodzinne dla rodzin, w których jeden z rodziców wykonywał lub wykonuje pracę poza granicami RP. Procentowy rozkład spraw poruszonych we wnioskach został przedstawiony na rys. 5.

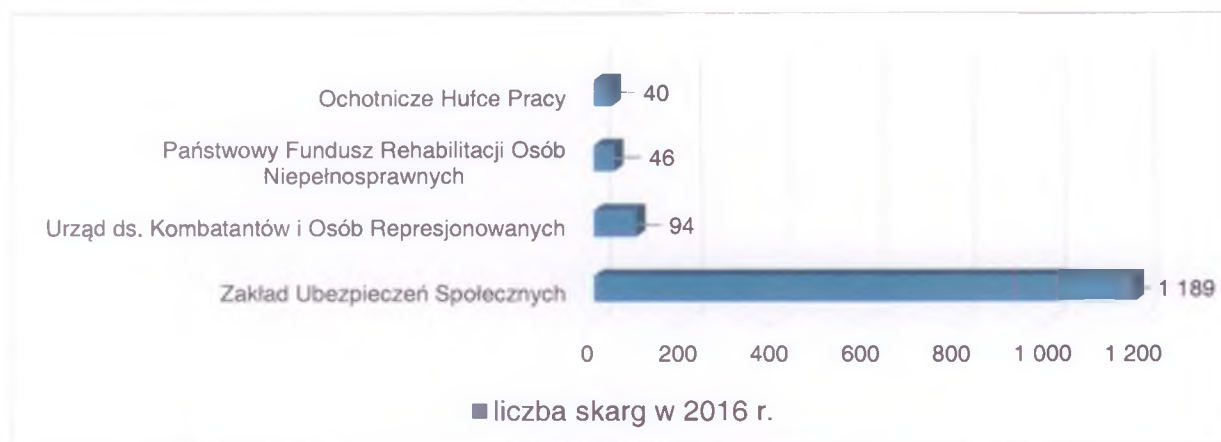


Rys. 5 Tematyka wniosków przesłanych do MRPiPS przez obywateli w 2016 r.

[źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS]

III. Charakterystyka skarg i wniosków w jednostkach podległych i nadzorowanych

Do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra ogółem w 2016 r. wpłynęło 1 369 skarg (spadek o 2,56 %) (rys. 6.) i 12 wniosków (rys. 7.) (wzrost o 500 % w stosunku do 2015 r.).



Rys. 6. Skargi skierowane w 2016 r. do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra [źródło: opracowano na podstawie informacji przedłożonych przez jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra RPiPS].

Z rysunku 6 wynika, że najwięcej skarg wpłynęło do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – 1 189, co stanowi prawie 1/3 wszystkich skarg, które wpłynęły do jednostek podległych i nadzorowanych. Kolejną jednostką jest Urząd ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych - 94 skargi, co stanowi 6,9 % wszystkich skarg. Do Państwowego Funduszu Osób Niepełnosprawnych wpłynęło tylko 46 skarg, co stanowiło 3,4 % wszystkich skarg.



Rys. 7. Wnioski skierowane w 2016 r. do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra [źródło: opracowano na podstawie informacji przedłożonych przez jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra RPiPS].

Rys. 7 prezentuje wnioski od obywateli ogółem (12), które wpłynęły do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra. Jak można zauważyć najwięcej wniosków wpłynęło do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (5 wniosków), co stanowi 41,7 % ogółu wniosków, kolejną jednostką jest Urząd ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych (3 wnioski), co stanowi 25 %

wszystkich wniosków. Do Głównej Biblioteki Pracy i Zabezpieczenia Społecznego wpłynęły 3 wnioski, co stanowiło 25 % wszystkich wniosków.

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

➤ Centrala Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) wraz z 43 oddziałami

- rozpatrzono 1 237 skarg (tj. 1 187 skarg, które wpłynęły w 2016 r. oraz 50 skarg zarejestrowanych w poprzednim okresie sprawozdawczym (w 2015 r.) i podlegających rozpatrzeniu w 2016 r. W stosunku do 2015 r. ZUS odnotował nieznaczny spadek (0,88 %) liczby skarg (z 1 248 w 2015 r. do 1 237 w 2016 r.).

Z podlegających załatwieniu w 2016 r. liczby 1 237 skarg

- załatwiono 1 189 skarg, co stanowi 96 % wszystkich skarg przewidzianych do załatwienia w 2016 roku.

Do załatwienia w następnym okresie sprawozdawczym (rok 2017) pozostało 48 skarg, co stanowi 4 % wszystkich skarg do rozpatrzenia z 2016 r.

W 2016 r. do ZUS (wraz z oddziałami) wpłynęło 5 wniosków, które rozpatrzono w okresie sprawozdawczym. Zakład uwzględnił 1 wniosek dotyczący rozszerzenia funkcjonalności programu Płatnik i e-Płatnik.

Na 1 189 skarg rozpatrzonych w 2016 r. przez ZUS:

- 683 skargi uznano za nieuzasadnione, co stanowi 42,56 % wszystkich załatwianych skarg,
- 506 skarg uznano za uzasadnione, co stanowi ponad połowę wszystkich załatwianych skarg (57,44 %).

➤ Urząd ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych (UdsKiOR)

- w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. wpłynęły 94 skargi oraz 3 wnioski, co stanowi wzrost o 370 % w stosunku do 2015 roku.

➤ Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

- w 2016 r. wpłynęło 46 skarg i 1 wniosek, co w stosunku do 2015 roku stanowi spadek o 43,2 %.

➤ Ochotnicze Hufce Pracy (OHP)

- wpłynęło 40 skarg (spadek o 12,5 % w stosunku do 2015 r.).

➤ Główna Biblioteka Pracy i Zabezpieczenia Społecznego (GBP i ZS)

- odnotowano wpływ 3 skarg, analogicznie jak w roku 2015.

Do pozostałych jednostek w badanym okresie skargi i wnioski nie wpłynęły.

IV. Terminowość załatwiania skarg i wniosków

1. MRPiPS:

Z przeprowadzonej analizy przesłanych przez departamenty Ministerstwa informacji i sprawozdań wynika, że na 396 skarg, które wpłynęły do MRPiPS, 11 zostało rozpatrzonych po terminie (co stanowi 2,77 % ogółu skarg). Wydłużenie terminu rozpatrywania skarg wynikało z konieczności przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, a także dokładnego zbadania sprawy. Przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego często wymaga uzyskania stanowiska

organu, którego skarga dotyczy, zebrania niezbędnego materiału dowodowego oraz podjęcia innych czynności.

Na 186 wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa, po terminie rozpatrzone zostały 2 wnioski, co stanowi 1,07 % ogólnej liczby wniosków.

2. Jednostki podległe lub nadzorowane:

Z informacji przekazanych przez jednostki podległe i nadzorowane wynika, że na 1 369 rozpatrzonych skarg w 2016 r. po terminie załatwiono 23, co stanowi 1,68 % ogółu skarg, w tym:

- ZUS - z liczby 1 189 skarg terminowo załatwiono 1 169 skarg (98,32 %), natomiast 20 - po upływie jednego miesiąca od dnia wpływu (1,68 %);
- PFRON - nieterminowo załatwiono 2 skargi, co stanowi 4,35 % rozpatrzonych skarg;
- OHP – nieterminowo załatwiono 1 skargę, co stanowi 2,5 % wszystkich skarg.

Wydłużenie terminu rozpatrzenia skarg w większości przypadków wynikało z większego stopnia skomplikowania spraw, co wymagało przeprowadzenia wnikliwego postępowania wyjaśniającego.

Do jednostek podległych i nadzorowanych wpłynęło 12 wniosków, z tego 1 rozpatrzony został po terminie (8,33 % wszystkich wniosków).

V. Przyjmowanie interesantów w sprawie skarg i wniosków

Członkowie Kierownictwa Ministerstwa w ramach pełnionych w 2016 roku dyżurów przyjęli 92 osoby. Stanowi to wzrost o 13,3 % przyjętych osób w stosunku do liczby interesantów przyjętych w 2015 roku.

Ponadto pracownicy Ministerstwa, w tym Wydziału ds. Obywatelskich przyjmowali osobiście interesantów oraz udzielali wyjaśnień telefonicznie, a także za pośrednictwem infolinii „Informacji dla obywatela” (IdO) – łącznie 3 143 połączenia. Celem systemu „IdO” 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 ZUS oraz dyrektorzy oddziałów, kierownicy inspektoratów i biur terenowych ZUS przyjęli w 2016 r. łącznie 7 427 osób.

W pozostałych jednostkach w 2016 r. nie odnotowano przyjęć interesantów zgłaszających skargi i wnioski.

Wnioski i ocena

[zbiorcza ocena została sporządzona w Biurze Ministra przez Wydział ds. Obywatelskich].

1. W 2016 r. do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej oraz jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej wpłynęło łącznie 1 765 skarg, co stanowi niewielki wzrost w stosunku do ubiegłego roku tj. ok. 1 % w skali resortu. W tym okresie nastąpił wzrost przyjętych wniosków o 435,13 %, tj. z 37 w 2015 r. do 198 w 2016 r.

2. Ministerstwa oraz jednostki organizacyjne podległe i nadzorowane przy rozpatrywaniu skarg i wniosków przestrzegają terminów udzielania odpowiedzi wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego, w tym również obowiązku informowania skarżących o przyczynach zwłoki oraz wyznaczeniu nowego terminu załatwienia sprawy (2,77 % skarg oraz 1,07 % wniosków zostało załatwionych w MRPiPS po upływie ustawowego terminu, natomiast przez jednostki podległe i nadzorowane - 1,68 % skarg i 8,33 % wniosków).
3. Warto zwrócić uwagę, że 16,88 % (tj. 298 z 1 765) skarg nie dotyczyło kompetencji Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Skutkuje to koniecznością informowania zainteresowanych o braku możliwości rozstrzygnięcia sprawy przez Ministra i jej przekazaniem według właściwości do innej instytucji lub wskazaniem innego sposobu załatwienia.
4. W przypadku większości skarg problemy dotyczą uzyskania świadczenia wychowawczego tytułem wprowadzonego w 2016 r. Programu Rządowego „500+”, a także spraw dotyczących przyznania prawa do emerytury lub renty, jej wysokości oraz orzekania o niezdolności do pracy w celu otrzymania świadczeń rentowych. Przyczyną wnoszonych skarg jest także trudna sytuacja życiowa, spowodowana brakiem wystarczających środków finansowych.
5. Znacząco w 2016 r. wzrosła liczba wniosków skierowanych do Ministerstwa. Wzrost wniosków spowodowany został m.in. za sprawą Programu „Zwiedzaj i pracuj”, Programu „Rodzina 500+” oraz Programu ASOS i „Senior-WIGOR”.
6. Wyraźnie można wyodrębnić grupę Obywateli zwracających się do Ministra wielokrotnie w tych samych sprawach, pomimo ostatecznego rozstrzygnięcia. W takich przypadkach pomimo możliwości odstąpienia od udzielenia odpowiedzi Wydział każdorazowo analizuje takie sprawy, kierując się m.in. prawem obywatela do uzyskania stosownych i (w miarę możliwości oraz właściwości Ministra) kompletnych informacji w zakresie zgłaszanych problemów.
7. Skargi i wnioski, o których mowa w Informacji, w przeważającej części obrazują problemy, z którymi obywatele zwracają się do administracji rządowej i samorządowej w poszukiwaniu rozwiązania sprawy lub uzyskania pomocy. Możliwość zwrócenia się do Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej obywatele traktują często jako ostatnią szansę na pozytywne załatwienie sprawy.
8. Liczba i zakres tematyczny skarg i wniosków, które wpłynęły w 2016 r. w skali całego resortu stanowią jedno ze źródeł wiedzy na temat społecznego odbioru roli i właściwości Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w ramach kierowanych przez niego działów administracji rządowej: rodzina, praca i polityka społeczna.
9. Liczba listów, które wpłynęły do Ministerstwa za pośrednictwem poczty elektronicznej (mejle) została podana w Informacji wg danych przekazanych przez Departament Informatyki (DI). Liczba ta wydaje się jednak znacznie zaniżona. Ze względów technicznych DI nie ma bowiem możliwości wygenerowania niektórych zapisów archiwalnych (w niektórych przypadkach nawet całych miesięcy). W związku z powyższym, począwszy od marca 2017 r. mejle będą monitorowane na bieżąco w zakresie liczby wpływającej korespondencji (z uwzględnieniem miesięcznej archiwizacji) przez Wydział Przetwarzania Danych Departamentu Informatyki. Pozwoli to na uniknięcie sytuacji, w której raport o liczbie wpływającej korespondencji może zawierać niepełne dane statystyczne.