

MINISTERSTWO RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ
BIURO MINISTRA I KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

Zatwierdzam

DYREKTOR
Biura Ministra i Komunikacji Społecznej

dr Grażyna Ożarek

Informacja
o sposobie przyjmowania i załatwiania
skarg i wniosków skierowanych w 2017 r.
do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
oraz do jednostek podległych lub nadzorowanych

WARSZAWA, MARZEC 2018 ROK

Wstęp

Niniejsze opracowanie 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 do jednostek podległych lub nadzorowanych przez Ministra (zwanymi dalej jednostkami) w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 roku.

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. 2017, poz. 1257), 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. Urz. MRPiPS poz. 21).

Zadania dotyczące monitorowania i koordynacji rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Ministerstwa realizowane są przez Biuro Ministra i Komunikacji Społecznej - 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, a także danych 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 2017 roku do Wydziału ds. Obywatelskich wpłynęły łącznie **60 353** listy od obywateli, zakwalifikowane jako korespondencja ogólna, dotycząca działalności Ministerstwa i innych instytucji. Stanowi to wzrost o 81,23% w stosunku do roku 2016.

Z korespondencji tej zakwalifikowano:

- **544** sprawy jako **skargi** (wzrost o 37,37% w stosunku do 2016 roku),
- **423** sprawy jako **wnioski** (wzrost o 127,41% w stosunku do 2016 roku).

Z liczby **544 skarg**, które w 2017 roku wpłynęły do Ministerstwa, **448 skarg** przekazano według właściwości do innych instytucji, natomiast **96** załatwiono we własnym zakresie.

Z **423 wniosków**, które wpłynęły do Ministerstwa w 2017 roku, **192 wnioski** zostały przekazane według właściwości do innych instytucji, natomiast **229 wniosków** załatwiono we własnym zakresie.

Członkowie kierownictwa Ministerstwa w ramach pełnionych w 2017 roku dyżurów przyjęli **98 osób**. Stanowi to wzrost o 6,52% w stosunku do liczby interesantów przyjętych w 2016 roku.

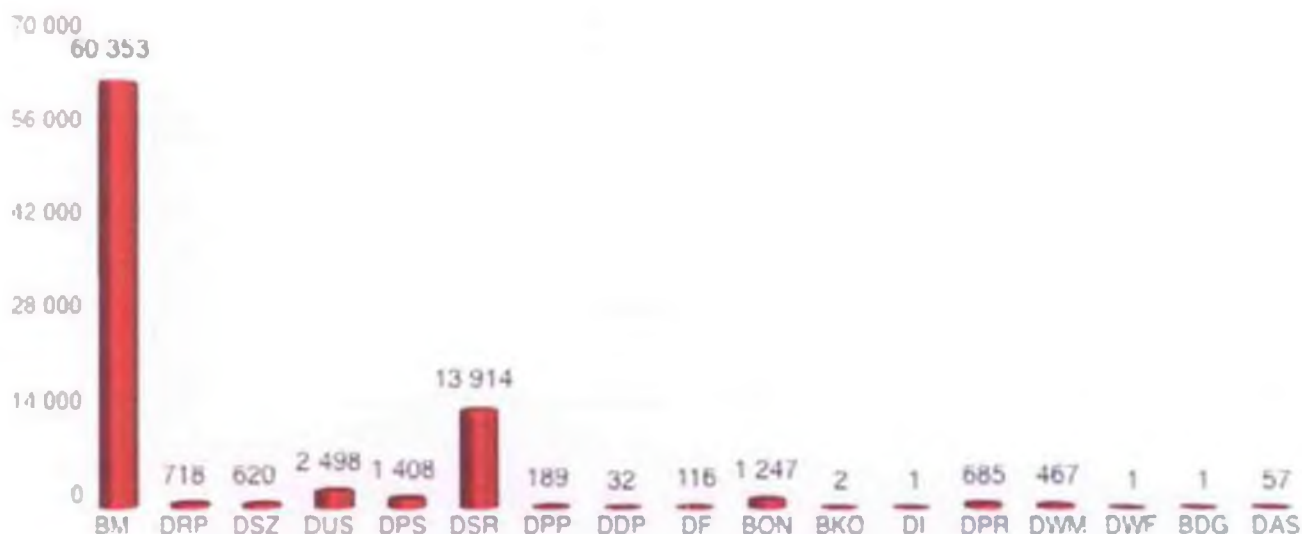
II. Koordynacja obsługi korespondencji wpływającej od osób indywidualnych

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

- obsłużył **8 859 połączeń od obywateli** w ramach funkcjonującej Infolinii Programu Rządowego „Informacja dla Obywatela” - stanowi to wzrost w stosunku do roku 2016 o 181,86%;
- przyjął **155 osób** w ramach **przyjęć interesantów** zgłaszających się osobiście do Ministerstwa - w 2016 roku było to **113 osób**;
- opracował **494 odpowiedzi zbiorczych na listy obywateli** - wzrost o 25,38% w stosunku do 2016 roku;
- **przekazał według właściwości 526 listów** do innych instytucji, tj. o 49,85% więcej w stosunku do 2016 roku;
- koordynował i opracował **302 odpowiedzi na korespondencję poselską, senatorską i radnych** w indywidualnych sprawach obywateli - wzrost o 169,64% w stosunku do roku 2016.
- obsłużył ogółem **51 048 listów, które wpłynęły drogą elektroniczną** na skrzynkę info@mrpips.gov.pl (48 820 e-maili) oraz skargi.wnioski@mrpips.gov.pl (2 228 e-maili) - stanowi to wzrost w stosunku do 2016 roku o 87,04%.

Reasumując, Wydział ds. Obywatelskich obsłużył **796 spraw wymagających opracowania**. Pozostała korespondencja z liczby ogółem (60 353) 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 2017 r. przekazanych zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS

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

Przedstawiony na rysunku 1 wykres zawiera dane dotyczące liczby listów od obywateli, które wpłynęły do departamentów Ministerstwa. W 2017 r. największy napływ spraw kierowanych od osób indywidualnych odnotowany został w umiejscowionym w **Biurze Ministra i Komunikacji Społecznej** Wydziale ds. Obywatelskich - ogółem wpłynęło 60 353 spraw.

W dalszej kolejności departamentem, do którego dość często zwracali się obywatele był **Departament Polityki Rodzinnej (DSR)** - 13 914 spraw. Podobnie jak w roku 2016 główna problematyka poruszana w listach dotyczyła świadczenia w ramach Programu „Rodzina 500+”, świadczeń rodzinnych i pielęgnacyjnych, a także Programu „Maluch+” oraz uprawnień wynikających z posiadania Karty Dużej Rodziny.

Następnym departamentem pod względem obsłużonej liczby listów od osób indywidualnych jest **Departament Ubezpieczeń Społecznych (DUS)** - 2 498 spraw. Dominującą tematyką listów w tym zakresie były kwestie dotyczące świadczeń emerytalno-rentowych.

Wśród komórek organizacyjnych, do których kierowano znaczną liczbę listów obywateli był **Departament Pomocy i Integracji Społecznej (DPS)** - 1 408 listów oraz **Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych (BON)** - 1 247 listów.

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

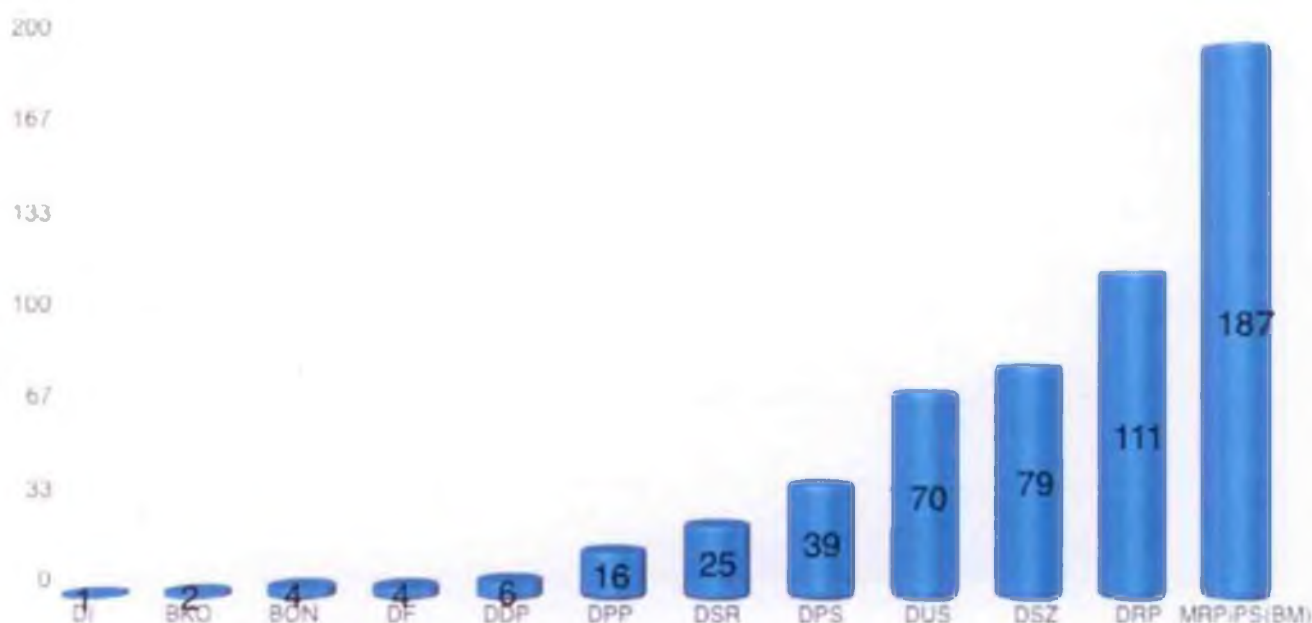
Z kolei najczęstszymi problemami związanymi z niepełnosprawnością były kwestie dotyczące orzekania o stopniu niepełnosprawności, likwidacji barier architektonicznych, karty parkingowej, dofinansowania przedmiotów ortopedycznych i środków rehabilitacyjnych, turnusów rehabilitacyjnych, a także pytania dotyczące Programu „Za życiem”.

Pozostałe departamenty, do których kierowano znaczną liczbę spraw od osób indywidualnych to:

- Departament Rynku Pracy (DRP) - 718 spraw;
- Departament Prawa Pracy (DPR) - 685 spraw;
- Departament Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego (DSZ) - 620 spraw;
- Departament Współpracy Międzynarodowej (DWM) - 467 spraw.

Wskazane na wykresie pozostałe komórki organizacyjne to departamenty, do których liczba przekazanych listów wynosiła od 1 do 189.

2. Problematyka skarg wpływających do MRPiPS

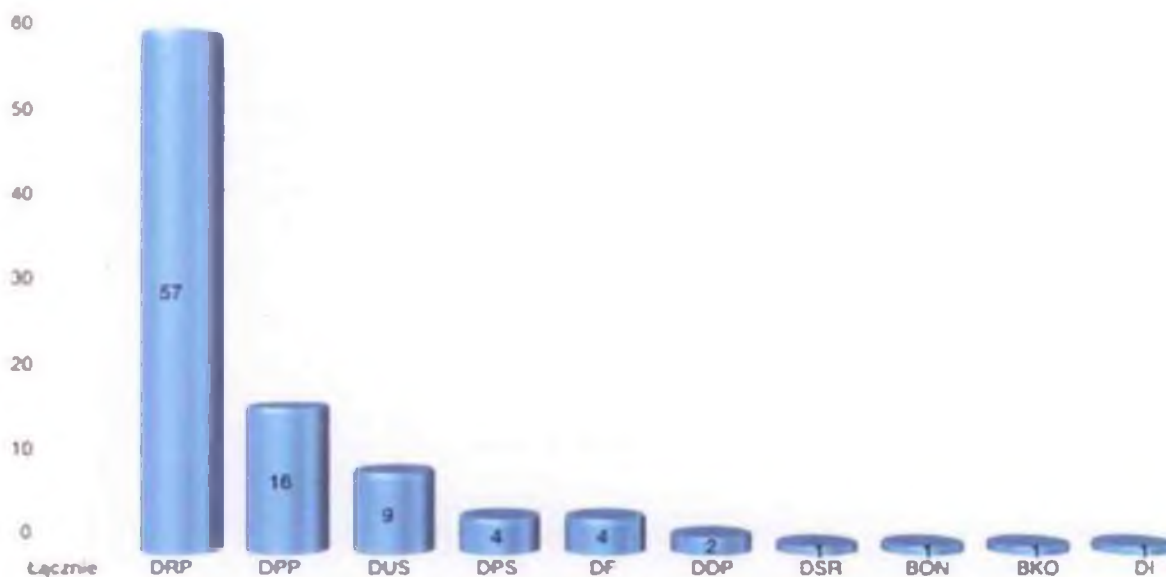


Rys. 2 Liczba skarg od obywateli przekazanych w 2017 r. zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS

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

Na rysunku 2 zaprezentowano skargi ogółem - 544, 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 2017 r. we własnym zakresie przez departamenty
[źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS]

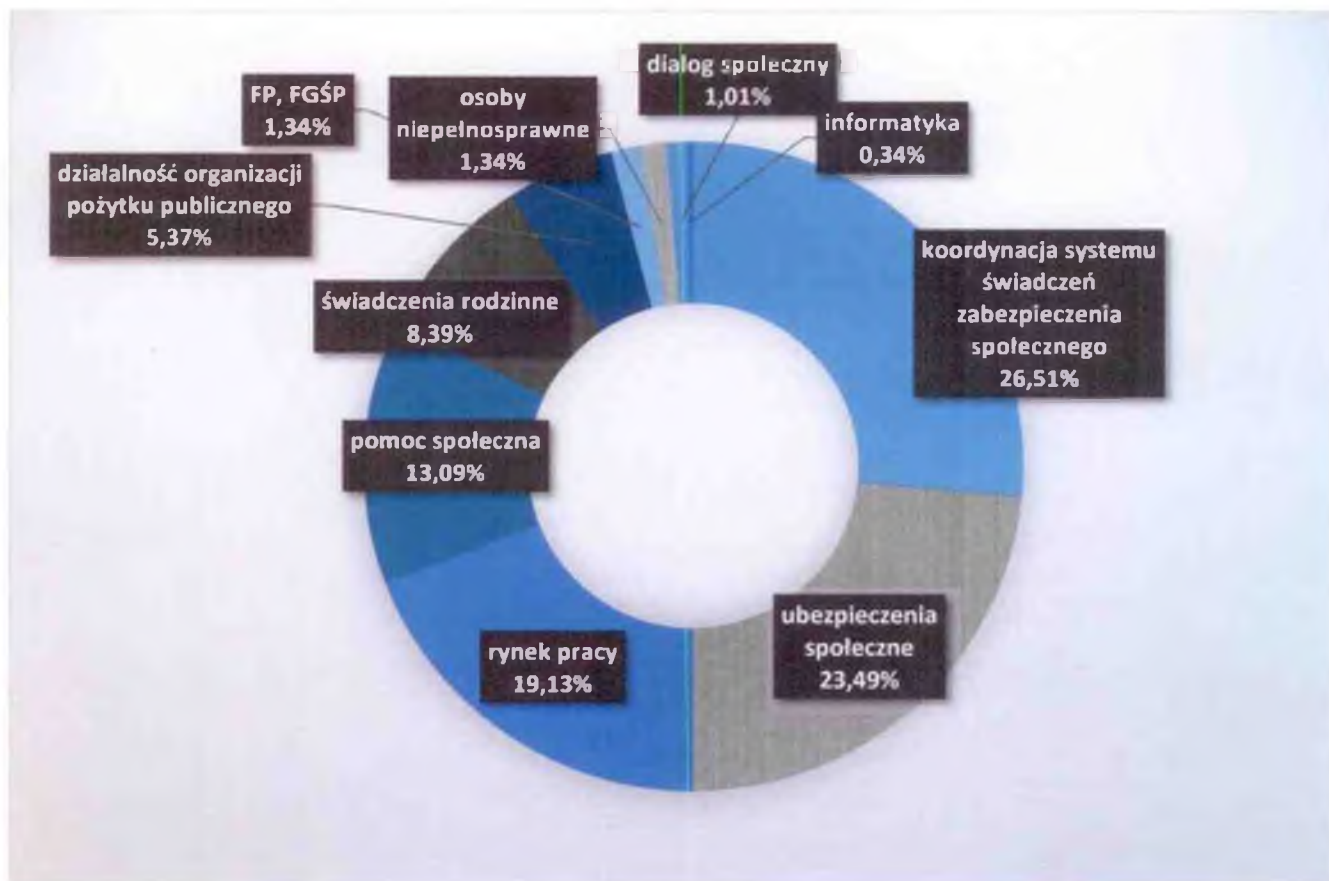
W 2017 roku najwięcej skarg (Rys. 3), które rozpatrywane były z ogółu skarg (w liczbie 544) **we własnym zakresie** przez właściwe komórki organizacyjne Ministerstwa, rozpatrzonych zostało przez **Departament Rynku Pracy (DRP)** - 57 skarg, co stanowiło 10,47% wszystkich skarg, które wpłynęły do Ministerstwa. Tematyka zgłaszanych w nich problemów (Rys. 4) dotyczyła organizacji i działalności powiatowych urzędów pracy, odmowy skierowania na staż, braku pomocy w uzyskaniu zatrudnienia, pozbawienia statusu osoby bezrobotnej oraz odmowy przyznania prawa do zasiłku dla bezrobotnych lub świadczenia przedemerytalnego. Skierowane do DRP skargi dotyczyły także odmowy skierowania do prac interwencyjnych, organizacji i działania Ochotniczych Hufców Pracy, wyliczenia stopy bezrobocia, braku środków na prace społecznie użyteczne oraz skarga na pracodawcę w zakresie form zatrudnienia i warunków pracy.

Kolejnym departamentem, który zgodnie z właściwością rozpatrywał skargi we własnym zakresie był **Departament Ekonomii Społecznej i Solidarnej (DPP/DES)** - 16 skarg, co stanowiło 2,94% ogółu skarg. Kierowane do DES skargi dotyczyły zakresu działania organizacji pożytku publicznego oraz fundacji, dla których organem nadzoru jest Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

W analizowanym 2017 roku do **Departamentu Ubezpieczeń Społecznych (DUS)** skierowano 9 skarg, tj. 1,65% ogółu skarg. Dotyczyły one funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) oraz działalności Urzędu ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych (UdsKiOR).

Pozostałe skargi rozpatrywane były przez Departament Pomocy i Integracji Społecznej (DPS) - 4, Departament Funduszy (DF) - 4, Departament Dialogu i Partnerstwa Społecznego (DDP) - 2, Departament Polityki Rodzinnej (DSR) - 1, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych (BON) - 1, Biuro Kontroli i Audytu (BKO/BKA) - 1 oraz Departament Informatyki (DI) - 1.

Łącznie na 96 skarg rozpatrzonych przez departamenty we własnym zakresie **20 skarg** uznanych zostało za **zasadne**, co stanowiło 20,83% rozpatrzonych przez Ministerstwo jako właściwe w sprawie skarg.



Rys. 4 Tematyka skarg wnoszonych w 2017 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 2017 r. zgodnie z właściwością do departamentów MRPiPS

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

Rysunek 5 prezentuje liczbę wniosków od obywateli ogółem - 423, które wpłynęły do Ministerstwa za pośrednictwem Wydziału ds. Obywatelskich oraz bezpośrednio do departamentów.

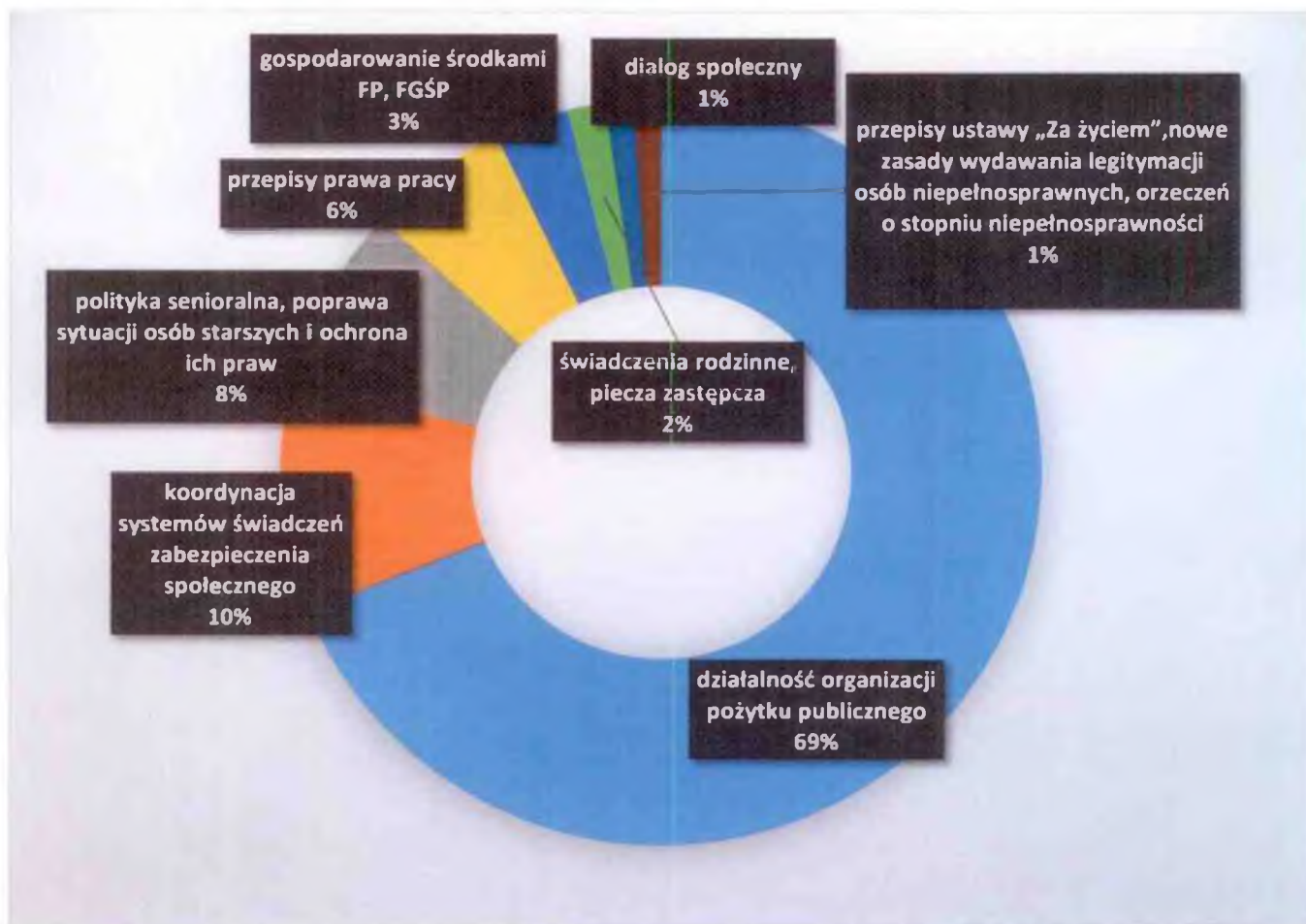
Najwięcej wniosków skierowano do **Departamentu Ekonomii Społecznej i Solidarnej (DPP/DES)** - 173 oraz do **Biura Ministra i Komunikacji Społecznej (BM)** - 145.

Tematyka wniosków (Rys. 6) skupiała się głównie wokół działalności organizacji pożytku publicznego, koordynacji świadczeń w ramach systemu zabezpieczenia społecznego, polityki senioralnej oraz przepisów prawa pracy.

Z ogólnej liczby wniosków, tj. **423**, we własnym zakresie departamenty rozpatrzyły ich **229**.

Najwięcej wniosków, które zostały rozpatrzone we własnym zakresie obsłużył **Departament Polityki Rodzinnej (DSR)** - 164, co stanowiło 38,77% wszystkich wniosków skierowanych do Ministerstwa. Dotyczyły one w głównej mierze pieczy zastępczej, podjęcia działań przeciwdziałających alienacji rodzicielskiej oraz adopcji zagranicznych.

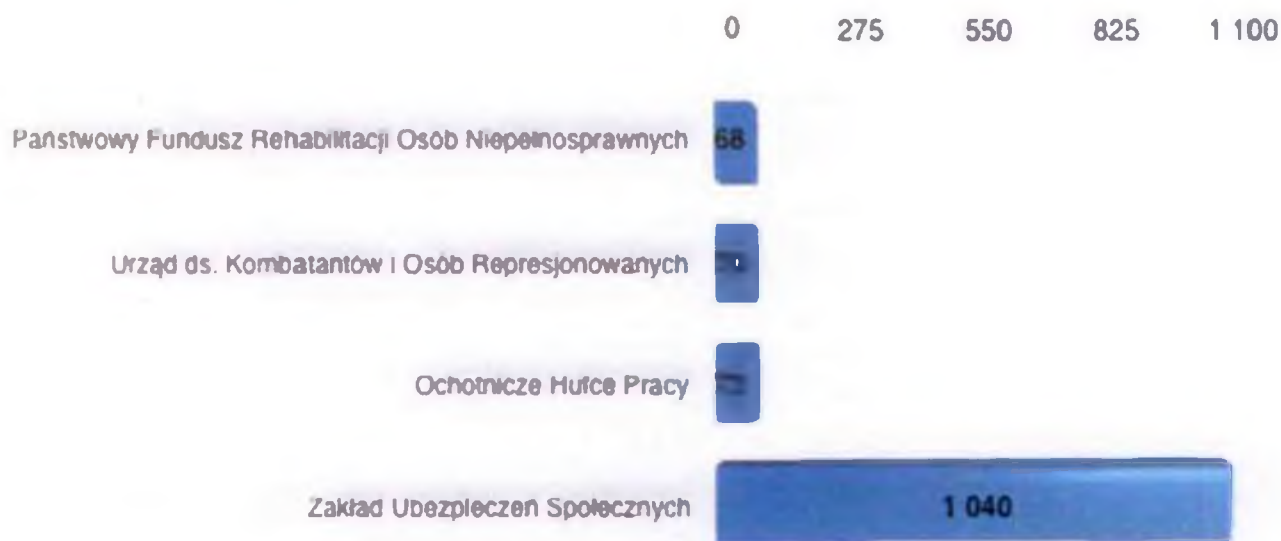
Pozostałe wnioski skierowane zostały m.in. do Departamentu Dialogu i Partnerstwa Społecznego - 20, Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych - 17, Departamentu Funduszy - 15, Departamentu Prawa Pracy - 8, Departamentu Ubezpieczeń Społecznych - 2, Departamentu Polityki Senioralnej - 2 oraz Departamentu Ekonomii Społecznej i Solidarnej - 1.



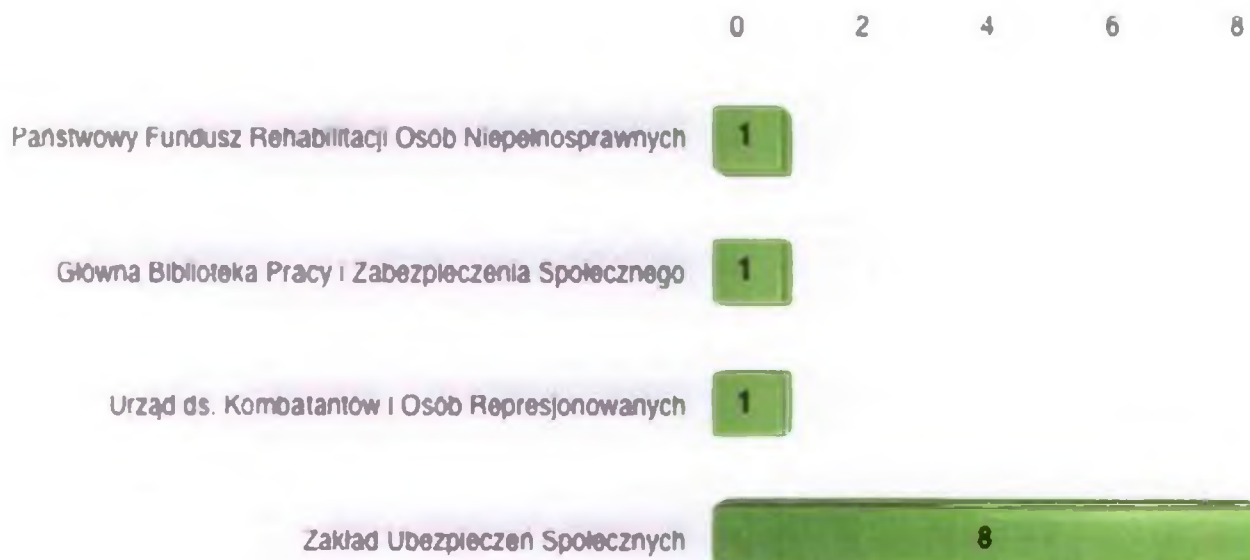
Rys. 6 Tematyka wniosków przesłanych do MRPiPS w 2017 r. przez obywateli
[źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z departamentów MRPiPS]

III. Charakterystyka skarg i wniosków w jednostkach podległych i nadzorowanych

W 2017 roku do jednostek podległych i nadzorowanych wpłynęło łącznie 1 250 skarg (Rys. 7) - co stanowi spadek w stosunku do roku 2016 o 9,52% oraz 11 wniosków (Rys. 8) - spadek o 9,09% w stosunku do 2016 roku.



Rys. 7 Skargi skierowane w 2017 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 2017 r. do jednostek podległych i nadzorowanych przez Ministra
[źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z jednostek podległych i nadzorowanych]

Jak przedstawia rysunek 7 najczęściej skarg skierowano do **Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) - 1 040**. Liczba ta zmniejszyła się w stosunku do roku 2016 o 12,53%. Skargi kierowane do ZUS stanowią 83,2% wszystkich skarg, które wpłynęły do jednostek podległych i nadzorowanych.

Pozostałe skargi kierowane były do **Ochotniczych Hufców Pracy (OHP) - 72**, do **Urzędu ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych (UdsKiOR) - 70** oraz do **Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) - 68 skarg**.

Rysunek 8 obrazuje wnioski od obywateli ogółem - 11 (w 2017 r. 12 wniosków), które wpłynęły do jednostek podległych i nadzorowanych w 2017 roku. Najwięcej wniosków wpłynęło do ZUS - 8 oraz po 1 wnioskowi do Urzędu ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych, do Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oraz do Głównej Biblioteki Pracy i Zabezpieczenia Społecznego.

Z łącznej liczby **1 195 skarg** rozpatrzonych przez jednostki podległe i nadzorowane we własnym zakresie, **509 skarg** uznanych zostało za **zasadne**, co stanowiło 42,59% 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 2017 roku rozpatrzył 1 040 skarg, co stanowi 83,2% 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,
- skarg na pracowników ZUS,
- zasiłków,
- składek i obowiązku ubezpieczenia,
- orzecznictwa lekarskiego,
- realizacji dochodów,
- obsługi indywidualnych kont w ZUS,
- rehabilitacji i prewencji rentowej,
- kontroli płatników składek,
- Centrum Obsługi Telefonicznej.

Z łącznej liczby 1 040 rozpatrzonych przez ZUS skarg 556 uznano za nieuzasadnione, co stanowi 53,5% wszystkich skarg. Natomiast uzasadnione były 484 skargi, co stanowi 46,5% wszystkich załatwionych skarg. Największy procent uzasadnionych skarg dotyczył zakresu emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym - 179 skarg, tj. 17,2% wszystkich skarg oraz emerytur i rent - 116 skarg, tj. 11,1% wszystkich skarg.

Do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r. wpłynęło 8 wniosków, co stanowi 72,72% wszystkich wniosków skierowanych do jednostek podległych i nadzorowanych. Z liczby tej 7 wniosków Zakład uznał za nieuzasadnione, co stanowiło 87,5% wszystkich załatwionych wniosków.

IV. Terminowość załatwiania skarg i wniosków

1. MRPiPS:

Analiza przekazanych przez departamenty Ministerstwa danych i informacji wskazuje, że na 544 skargi, które wpłynęły do MRPiPS - 73 skargi załatwione zostały po terminie, co stanowi 13,41% ogółu skarg.

Na 423 wnioski skierowane do Ministerstwa 1 wniosek załatwiono po terminie, co stanowi 0,23% wszystkich wniosków.

Większość, tj. 70 nieterminowo załatwionych skarg dotyczyła problematyki ubezpieczeń społecznych. Były to skargi przekazane przez Departament Ubezpieczeń Społecznych - do rozpatrzenia zgodnie z właściwością innym instytucjom.

2. Jednostki podległe i nadzorowane:

Z informacji przekazanych przez jednostki podległe i nadzorowane wynika, że na 1 250 rozpatrzonych w 2017 roku skarg 23 zostały załatwione po terminie, co stanowi 1,83% ogółu skarg, w tym:

- Zakład Ubezpieczeń Społecznych nie dotrzymał terminu w przypadku 22 skarg, co stanowi 1,76% ogółu skarg kierowanych do wszystkich jednostek podległych i nadzorowanych przez MRPiPS. Warto podkreślić, że z 1 040 skarg rozpatrzonych przez ZUS - 1 018 załatwiono terminowo.
- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na 68 rozpatrzonych skarg nie dotrzymał terminu w 1 przypadku, co stanowi 0,08% ogółu skarg kierowanych do jednostek podległych i nadzorowanych.

Do jednostek podległych i nadzorowanych wpłynęło 11 wniosków i wszystkie załatwione zostały terminowo.

V. Przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków

W ramach pełnionych dyżurów Członkowie Kierownictwa od stycznia do grudnia 2017 roku przyjęli **98 interesantów**. Stanowi to wzrost o 6,52% 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 **8 859 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 2017 roku w ramach przyjęć interesantów 7 929 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 i Komunikacji Społecznej przez Wydział ds. Obywatelskich]

1. Na przestrzeni całego omawianego w Informacji okresu odnotowano znaczący wzrost liczby kontaktów obywateli z Ministerstwem, wzrost ten jest widoczny zarówno w liczbie kierowanej korespondencji pisemnej, za pomocą poczty elektronicznej, jak również kontaktów telefonicznych (za pośrednictwem obsługiwanej infolinii i telefonów stacjonarnych). Warto odnotować fakt, że w porównaniu z 2015 rokiem, kiedy to liczba spraw załatwionych przez Wydział wynosiła 20 555, w 2016 roku liczba spraw zwiększyła się do 33 301, aż do znaczącego wzrostu do poziomu 60 353 w 2017 roku.

W odniesieniu do wpływających skarg należy stwierdzić, że ich liczba utrzymuje się na zbliżonym poziomie, natomiast o 81,23% wzrosła liczba wpływających do Wydziału ds. Obywatelskich listów od obywateli (z 33 301 w 2016 roku do 60 353 w roku 2017).

2. W skali całego resortu w stosunku do roku 2017 odnotowano nieznaczny (na poziomie 1,64%) wzrost liczby skierowanych skarg, zarówno do Ministra, Ministerstwa oraz do jednostek podległych i nadzorowanych. Łącznie odnotowano wpływ **1 794 skarg**.
3. W omawianym okresie nastąpił natomiast wzrost o 119,19% liczby przyjętych i rozpatrzonych wniosków, tj. ze 198 w 2016 r. do 434 w roku 2017.
4. Odnotować należy również fakt, że niemal 1/3 skierowanych do resortu skarg (28,03%) nie dotyczyła kompetencji Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Z ogółu **1794 skarg** - 503 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 1/4 z tej liczby uznana została za zasadne, natomiast w przypadku jednostek podległych i nadzorowanych za zasadne uznanych zostało 42,59% 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 13,41% ogółu skarg, które skierowano do Ministerstwa oraz w przypadku 1,83% ogółu skarg załatwionych przez jednostki podległe i nadzorowane. Wzrost w stosunku do roku 2016 (wówczas było to 2,77%) liczby nieterminowo rozpatrzonych skarg odnotowano w obszarze skarg przekazanych przez Departament Ubezpieczeń Społecznych do rozpatrzenia innym instytucjom zgodnie z właściwością.
7. Kierowane do resortu wnioski rozpatrywane są w terminie. Z ogółu wszystkich wniosków (**434**), które wpłynęły do Ministerstwa oraz do jednostek podległych i nadzorowanych tylko w 1 przypadku nie dotrzymano terminu.
8. Większość kierowanych do resortu skarg dotyczyła obszaru ubezpieczeń społecznych i problemów związanych z przyznaniem świadczeń rentowych i emerytalnych, ich wysokością oraz orzekaniem o niezdolności do pracy w celu otrzymania świadczeń rentowych. Problematyka

znacznej liczby skarg koncentrowała się także wokół przedłużającego się postępowania w sprawie uzyskania świadczenia wychowawczego w ramach Programu Rządowego „Rodzina 500+” (w sytuacji, gdy jedno z rodziców przebywa poza granicami kraju).

9. Podobnie jak w analogicznym okresie 2016 roku również w roku 2017 odnotowano znaczący wzrost liczby kierowanych do Ministerstwa wniosków. Powodem tak znaczącego wzrostu była duża aktywność organizacji pozarządowych, zwracających się o umieszczenie w wykazie organizacji działających w sferze pożytku publicznego i uprawnionych do otrzymywania 1% odpisu podatkowego.
10. 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.