

Informacja
na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez
Departament Spraw Obywatelskich
w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach styczeń – marzec 2022 r.

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, kwiecień 2022 r.

Spis treści

Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji oraz listów	3
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP	3
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl...	3
II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych	5
Działalność organów administracji publicznej	5
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości	6
Sprawy pracy i zatrudnienia	7
Ubezpieczenia społeczne i problemy osób niepełnosprawnych	8
Służba zdrowia	8
Polityka rodzinna, pomoc społeczna, edukacja, sport i kultura	9
Sprawy mieszkaniowe	11
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	11
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	11
Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska	12
Handel, usługi, łączność, komunikacja	13
Sprawy ekonomiczne, przedsiębiorców, podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	13
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych	15
II. Podstawowe dane statystyczne	16

Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji oraz listów

W I kwartale 2022 roku do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie), za pośrednictwem platformy ePUAP, jak i za pomocą poczty e-mail oraz telefonicznie:

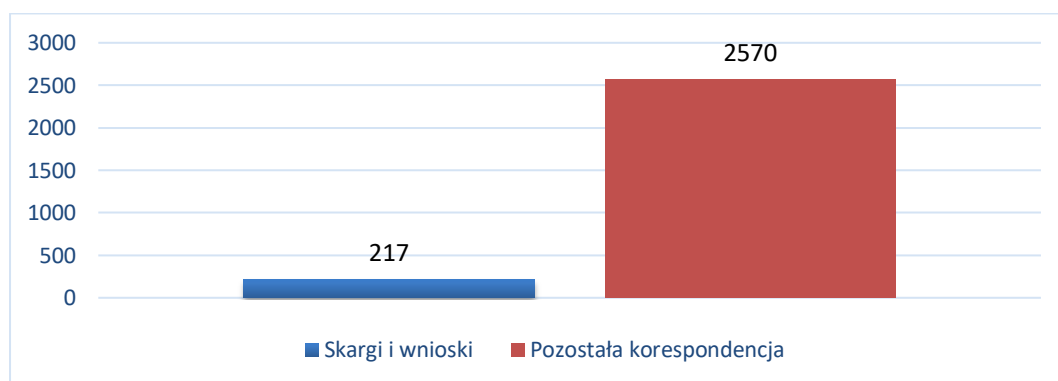
- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **2787** pisemnych skarg, wniosków, petycji, listów oraz innych wystąpień;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **40 000** wiadomości;

Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W I kwartale 2022 r. rozpatrzono 2787 wystąpień. Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 217 pism stanowiło skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 2570 wystąpień stanowiło innego rodzaju sygnały obywatelskie (petycje, listy oraz inne wystąpienia).

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w I kwartale 2022 r.



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

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

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

We wskazanym okresie wpłynęło:

Ok. 1000 maili, w których piszący wskazywali na zależność pomiędzy wysokimi cenami żywności, prądu, gazu i paliw z wdrażaniem w całej Unii Europejskiej „Europejskiego Zielonego Ładu”. Apelowali do Premiera, żeby wypowiedział niekorzystne, ich zdaniem, dla Polski zobowiązania międzynarodowe i nie godził się na rozwiązania, które, jak twierdzili, pogorszą sytuację materialną Polaków;

250 maili, w których piszący zgłaszali kandydatów do Rady Medycznej – Pana Jerzego Ziębę oraz Pana prof. Andrzeja Frydrychowskiego;

132 petycje z żądaniem odwołania stanu epidemii oraz wstrzymania szczepień prowadzonych w celu zapobiegania chorobie COVID-19 wywołanej przez koronawirusa;

97 wystąpień mieszkańców spółdzielni mieszkaniowej FABUD w Siemianowicach Śląskich zawierających prośbę o interwencję związku z podwyżkami opłat za ogrzewanie oraz postulat wprowadzenia zmian w ustawie o szczególnych rozwiązaniach służących ochronie odbiorców paliw gazowych;

63 tzw. „Deklaracje wolności”, „Deklaracje życia” i „Deklaracja samostanowienia i odpowiedzialności” w sprawie wolności wyboru w różnych aspektach życia;

58 wystąpień tłumaczy przysięgłych, którzy twierdzili, że instrukcja nadawania uchodźcom z Ukrainy numerów PESEL jest niespójna z transliteracją oficjalnie stosowaną od wielu lat przez właściwe organy rządowe Ukrainy;

51 apeli z żądaniem wypłacenia reparacji wojennych od Niemiec;

49 wystąpień o umożliwienie afgańskim uchodźcom, przebywającym na granicy polsko – białoruskiej, wjazdu na teren Polski i złożenia wniosków o azyl;

46 kartek „Czyste powietrze, pozdrowienia z przyszłości”, zorganizowana akcja Gazety Wyborczej odnosząca się do zmian klimatycznych;

39 sprzeciwów wobec poselskiego projektu ustawy o szczególnych rozwiązaniach zapewniających możliwość prowadzenia działalności gospodarczej w czasie epidemii COVID-19" - druk nr 1846;

20 apeli o wstrzymanie budowy obwodnicy Leska;

18 apeli o niepodpisywanie projektu rozporządzenia nr 162 w sprawie zmiany granic Świętokrzyskiego Parku Narodowego;

13 skarg na przewlekłość sądowego postępowania grupowego IC 1281/15 klientów posiadających kredyty frankowe w Banku Millenium.

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

Działalność organów administracji publicznej:

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 420 wystąpień dotyczących działalności urzędów administracji publicznej, w tym 195 dotyczyło Kancelarii Premiera i ministerstw, 93 centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji, 90 samorządów oraz 42 urzędów wojewódzkich.

Skargi najczęściej dotyczyły przewlekłości postępowań prowadzonych przez urzędy, albo ich bezczynności (np. nieudzielenia odpowiedzi na pisma). Częstym zjawiskiem było kierowanie do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów skarg, pomimo jednoczesnego rozpatrywania spraw przez organy w toczącym się postępowaniu administracyjnym, np. właściwego ministra o stwierdzenie nieważności decyzji wojewody o nabyciu z mocy prawa wieczystego prawa użytkowania gruntu Skarbu Państwa. Obywatele podejmowali też polemikę ze stanowiskiem właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami. Obywatele prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwieniu ich spraw. Wiele osób prosiło o możliwość osobistego spotkania z Premierem.

Liczenie proszono Premiera o interwencję w sprawach zastrzeżonych do wyłącznej kompetencji władz samorządowych, jak np. przydzielenie mieszkania komunalnego, remont drogi, wybudowanie drogi dojazdowej do domu czy usytuowanie przystanku

autobusowego. Wpływały apele kierowane do Wojewody Warmińsko - Mazurskiego o zatrzymanie sprzedaży wiejskiej Świetlicy ze Strażnicą OPS w Nowych Gutach.

Spośród korespondencji dotyczącej ministerstw największą jej ilość obejmowała działalność Ministerstwa Zdrowia (koronawirus - szczepienia, leczenie, testy, kwarantanna) oraz Ministerstwa Sprawiedliwości. Jeżeli chodzi o urzędy administracji rządowej najwięcej wystąpień dotyczyło działalności Rzecznika Praw Pacjenta oraz urzędów skarbowych.

W zakresie organów administracji samorządowej (90 pism) najwięcej skarg, wniosków i listów dotyczyło działalności organów gminnych (miejskich). Zawierały one zarzuty wobec działań wójtów, burmistrzów i prezydentów miast w związku z epidemią oraz spraw lokalnych. Mieszkańcy między innymi kierowali skargi do Premiera na brak inwestycji w swoich gminach, w szczególności w zakresie lokalnej infrastruktury drogowej i komunikacji. Skarżono się również na nieprawidłowości w zakresie realizacji zadań wynikających z ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, skarżono się na brak sieci kanalizacji sanitarnych, na zbyt wysokie, zdaniem mieszkańców, opłaty za wywóz śmieci.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W I kwartale 2022 r. wpłynęło 361 pisemnych wystąpień dotyczących funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. Najczęściej wnoszono o podjęcie interwencji w ramach toczących się postępowań sądowych. Obywatele zwracali się do Premiera o zmianę wyroków sądu, które ich zdaniem były niesprawiedliwe. W skargach na działalność prokuratury zarzucano jej beczynność, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczynania. Wpływały również skargi na adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych. Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych przesyłali skargi i listy na warunki odbywania kary.

Sygnalizowano narastanie problemu konfliktów rodzicielskich o opiekę nad dziećmi po rozstaniu rodziców oraz alienacji rodzicielskiej.

Zgłaszano naruszenia prawa oraz przesyłano informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstw. Obywatele prosili Premiera o pośrednictwo w zgłaszaniu opisanych spraw do organów ścigania twierdząc, że wówczas policja i prokuratura skuteczniej zajmą się sprawą.

Apelowano o rozwiązanie sporu o Izbę Dyscyplinarną Sądu Najwyższego oraz kwestii zapłaty na rzecz Komisji Europejskiej kar orzeczonych przez Trybunał Sprawiedliwości UE.

Sprawy pracy i zatrudnienia

W zakresie tej problematyki wpłynęło 28 spraw. Obywatele skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia, brak podwyżek i niewłaściwe warunki pracy. Zwracano uwagę na mobbing, złą atmosferę w zakładach pracy czy łamanie praw pracowniczych. Pracownicy szeroko rozumianej strefy budżetowej skarżyli się na nepotyzm, „fikcyjne nabory”, „układy”, „znajomości” oraz brak jednakowej płacy na takich samych stanowiskach. Pracownicy poszczególnych podmiotów sektora publicznego przesyłali apele o podwyżki wynagrodzeń.

Wpływały sygnały od osób poszukujących pracy informujące, że pracodawcy oferują im umowę z tzw. płacą minimalną, a pozostałą część wynagrodzenia proponowano im wypłacać poza umową.

Pracownicy spółek Skarbu Państwa kierowali anonimowe pisma, w których zazwyczaj informowali o mobbingu, nieprawidłowościach w zarządzaniu spółkami, niegospodarności, niewłaściwym wykonywaniu obowiązków zawodowych przez kadrę kierowniczą.

Po zarządzeniu w urzędach administracji publicznej (od 24 stycznia) pracy zdalnej wpływały sygnały o trudnościach z tym faktem związanych np. o problemach ze sprzętem komputerowym lub o ograniczonej możliwości świadczenia takiej pracy z uwagi na samą jej specyfikę.

Protestowano przeciwko możliwości przyznania pracodawcom prawa weryfikowania pracowników pod kątem przyjęcia szczepionki przeciwko COVID-19.

Zwracano uwagę na kwestię relatywnie niskich wynagrodzeń w stosunku do kosztów życia w porównaniu do państw Unii Europejskiej, zwłaszcza wobec rosnącej inflacji i cen podstawowych produktów.

Zwracano się z prośbą o uregulowanie zasad pracy zdalnej, zwłaszcza zwrotu pracownikom kosztów wyższych rachunków za prąd.

Ubezpieczenia społeczne i problemy osób niepełnosprawnych

W I kwartale 2022 r. wpłynęło 165 pism dotyczących problematyki ubezpieczeń społecznych. Najczęściej skarżono się na nieprawidłowe (zdaniem piszących) ustalenie wysokości otrzymywanych świadczeń. W związku z tym zwracano się do Prezesa Rady Ministrów z indywidualnymi prośbami o ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób, niż wynika to z przepisów ustawowych. Składano skargi na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych: niewydawanie w przewidzianym terminie decyzji, odmowę przyznania prawa do emerytury albo renty, wstrzymywanie wypłaty świadczeń. Wpływały zapytania o procedury przeliczania oraz waloryzacji emerytur. Apelowano o podwyższenie wysokości emerytur i rent.

Wpływały wyrazy niezadowolenia z obniżenia emerytur w wyniku przepisów wprowadzonych w „Polskim Ładzie” oraz podziękowania od tych, którym dzięki zmianom emerytura wzrosła.

Niepełnosprawni składali prośby o wsparcie finansowe. Zgłaszali problemy z uzyskaniem refundacji kosztów uczestnictwa w turnusach rehabilitacyjnych czy zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny ze środków PFRON.

Służba zdrowia

W ramach tej tematyki wpłynęły 123 pisemne wystąpienia drogą tradycyjną – pocztową, jak również (w większej liczbie) drogą mailową. Wyrażano zaniepokojenie postępującą liczbą nowych zachorowań na koronawirusa. Niepokojono się również faktem, że licznie chorują również osoby zaszczepione dwiema dawkami oraz tym, że nowy wariant Omikron rozprzestrzenia się dużo szybciej od poprzedniej Deltę. Niepokój wywoływały duże liczby zgonów w Polsce z powodu covid. Pytano o zasady szczepień trzecią i czwartą dawką.

Z nadzieją przyjęto umożliwienie od 28 stycznia wykonywania bezpłatnych testów antygenowych w kierunku Covid-19 bez skierowania w aptekach.

Apelowano zniesienie restrykcji covidowych, o traktowanie koronawirusa jak „zwykłej” choroby. Z zadowoleniem przyjęto zniesienie od 1 marca limitów osób w sklepach, restauracjach, miejscach kultury, transporcie, podczas spotkań oraz otwarcie dyskotek. Z podobnym z entuzjazmem spotkało się zniesienie w marcu nakazu

noszenia maseczek w pomieszczeniach zamkniętych, jak również obowiązku izolacji i kwarantanny.

Wcześniej pytano o zasady zwalniania z kwarantanny lub izolacji oraz o możliwości wykonywania w tym czasie pracy zdalnej. Wpływały skargi na działalność stacji sanitarno-epidemiologicznych, szczególnie na brak możliwości skontaktowania się ze stacjami w sprawie ustalenia zakresu i czasu kwarantanny oraz na różne daty obowiązkowej izolacji dla członków mieszkających wspólnie rodzin.

Proszono o interwencję w sprawie zapewnienia dostępności lekarzy konkretnych specjalizacji w ramach NFZ na terenie danych gmin. Skarżono się na długi okres oczekiwania do lekarzy specjalistów oraz przekładanie wcześniej zaplanowanych wizyt lekarskich i zabiegów, jak również trudności z dodzwonieniem się do przychodni. Wpływały skargi na długi czas oczekiwania na przyjęcie na szpitalny oddział ratunkowy. Zgłaszano problem przekładania operacji w szpitalach czy przyjęć do szpitali z powodu pandemii.

Część korespondencji dotyczyła wysokich cen leków i braku ich refundacji. Zgłaszano problem ograniczonego dostępu do bezpłatnej pomocy psychologicznej i psychoterapii w dobie narastających stanów depresyjnych, uzależnień, problemów ze snem, stanów lękowych z powodu pandemii i wojny w Ukrainie.

Lekarze i personel medyczny zgłaszali nieprawidłowości przy naliczaniu tzw. „dodatków covidowych” lub brak ich przyznania.

Polityka rodzinna, pomoc społeczna, edukacja, sport i kultura

W zakresie tematyki polityki rodzinnej i pomocy społecznej wpłynęło 57 wystąpień.

Wpływały zapytania w sprawie planowanych zmian w wypłacaniu świadczenia 500+ oraz w sprawie zasad wypłacania zasiłku opiekuńczego na dzieci. Odnotowano skargi na zbyt długi termin rozpatrywania przez ZUS wniosków o zasiłki.

Sygnalizowane były przypadki opóźnień w wypłatach świadczeń 500 plus, szczególnie w sytuacji pracy jednego z rodziców w innym niż Polska kraju Unii Europejskiej. Proszono również o podjęcie interwencji w sprawie decyzji wojewodów o zwrocie nienależnie pobranych świadczeń rodzinnych w ramach koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej.

Osoby korzystające ze świadczeń z pomocy społecznej pisały, że kwoty tych świadczeń są niewystarczające w stosunku do wzrastających kosztów życia. Piszący skarżyli się, że ośrodki pomocy społecznej uzasadniały decyzje odmowne niewystarczającą ilością środków finansowych pozostających w ich dyspozycji lub minimalnym przekroczeniem przez osobę ubiegającą się o pomoc ustawowego progu dochodowego.

Opisywano również problemy nieskuteczności egzekucji alimentów, które pogłębiły się w wyniku epidemii. Samotni rodzice informowali o braku możliwości zorganizowania opieki nad dzieckiem.

Z zadowoleniem przyjęto wprowadzenie programu Rodzinny Kapitał Opiekuńczy. Odnotowano sygnały o opóźnieniach przy rozpoznawaniu przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych wniosków o jego przyznanie.

Wpływały również protesty rodziców przeciwko ponownemu wprowadzeniu nauki zdalnej od 27 stycznia do 21 lutego dla wszystkich uczniów klas V-VIII i uczniów szkół ponadpodstawowych. Piszący twierdzili, że zamknięcie uczniów w domach powodowało u nich szkodliwe następstwa, utratę lub pogorszenie zdrowia psychicznego i obniżenie poziomu nauki. Wielu rodziców wyrażało niezadowolenie ze sposobu zdalnego nauczania wymagającego ich ciągłego zaangażowania się w naukę dzieci. Skarżono się też, że ze względu na zakażenie koronawirusem jednego z uczniów lub nauczycieli całe klasy często musiały przechodzić na naukę zdalną.

Nauczyciele wyrażali niezadowolenie z propozycji podwyższenia pensum o dwie godziny.

Apelowano o przyjęcie uczniów z Ukrainy do polskich szkół.

Wpływały prośby o interwencję KPRM w sprawie umorzenia zaległych płatności za abonament RTV. Zdarzało się, że Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji podejmowała pozytywną decyzję o umorzeniu tych zaległości.

Przesyłano zapytania o możliwość i warunki dofinansowania do zakupu dekodera dla odbiorników cyfrowych umożliwiającego odbiór sygnału telewizyjnego w nowym standardzie.

Sprawy mieszkaniowe

W ramach tej problematyki wpłynęło 60 spraw. Największa ilość korespondencji w tej grupie zawierała prośby o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielenia przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych. Podnoszono problem braku wystarczającej ilości mieszkań socjalnych lub ich złego stanu. Właściciele mieszkań na wynajem krytykowali wprowadzony zakaz eksmisji z powodu koronawirusa. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz. Zgłaszano nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych. Kwestionowano zasadność wzrostu czynszów i opłat mieszkaniowych, jak również krytykowano działalność zarządów spółdzielni.

Wyrażano zaniepokojenie, że w Polsce są bardzo wysokie ceny mieszkań w stosunku do poziomu wynagrodzeń oraz rosnące oprocentowanie kredytów hipotecznych w wyniku podwyższania przez Radę Polityki Pieniężnej stóp procentowych.

Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W tej grupie problemowej wypłynęły 44 pisma. Głównie przesyłano skargi, uwagi i prośby o interwencje dotyczące budowy lub remontów dróg, postępowań administracyjnych w sprawach o odszkodowania za nieruchomości przeznaczone pod budowę dróg oraz wyrażano niezadowolenie z działalności organów nadzoru budowlanego, geodezji i kartografii. Kwestionowano wysokość odszkodowań za wywłaszczone grunty. Przedmiotem skarg były także przebieg i lokalizacja dróg oraz autostrad.

Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W tej grupie problemowej obywatele wysłali 88 wystąpień. Dużą grupę korespondencji stanowiły pisma osób, które starają się o zezwolenie na pobyt stały lub czasowy w Polsce i borykają się z różnymi problemami z tym związanymi.

Odnotowano sygnały o długich kolejkach do urzędów gmin, w których oczekiwali uchodźcy z Ukrainy w celu otrzymania numeru PESEL.

Zgłaszano opóźnienia w rozpatrywaniu odwołań od decyzji wojewodów odmawiających np. prawa do pobytu czasowego w Polsce. Sygnałizowano również opóźnienia spowodowane wniesieniem odwołań do Szefa Urzędu ds.

Cudzoziemców, co wstrzymało wykonanie decyzji np. w sprawie karty pobytu. Jednocześnie urzędy wojewódzkie informowały, że rozpatrują duże liczby wniosków składanych przez cudzoziemców przy ograniczonych zasobach kadrowych, jak również wskazywały na długie oczekiwane na sprawozdania z wywiadu środowiskowego straży granicznej, które są niezbędne do wydania decyzji o prawie pobytu.

Wskazywano na zbyt zbiurokratyzowany sposób przyjmowania zgłoszeń przez policję oraz na niską skuteczność wykrywania sprawców wykroczeń.

Wpływały wnioski o przyznanie statusu działacza opozycji antykomunistycznej oraz o nadanie uprawnień kombatanckich osobom, które były członkami opozycji w czasach PRL, były represjonowane przez aparat bezpieczeństwa albo dowodzą swoich uprawnień z innych przesłanek (np. poprzez fakt bycia potomkiem żołnierzy walczących w II wojnie światowej). Kombatanci prosili o przyznanie im uprawnień do bezpłatnych leków, analogicznie jak w przypadku inwalidów wojennych. Rodziny osób poszkodowanych w czasie II wojny światowej domagały się przyznania im zadośćuczynienia za doznane straty, krzywdy moralne i finansowe. Wpływały pisma, w których dowodzono, że Polska powinna domagać się reparacji wojennych od Niemiec.

Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska

W ramach tematyki rolnictwa i gospodarki ziemią przesłano 30 pisemnych wystąpień.

Rolnicy opisywali problemy dotyczące wsi i rolnictwa w związku z epidemią, lecz jednocześnie z zadowoleniem przyjęli wprowadzenie zerowej stawki VAT na nawozy w Tarczy Antyinflacyjnej. Właściciele szklarni sygnalizowali problemem znacznego wzrostu cen węgla do ogrzewania szklarni oraz braku dostępności mialu węglowego.

Hodowcy trzody wnioskowali o wsparcie branży chlewnej. Rolnicy sygnalizowali także problem braku deszczy w marcu i obawiali się niższych plonów latem.

Zwracano uwagę na wzrost opłat za wywóz odpadów oraz zbyt skomplikowany system ich segregacji. Wpływały zapytania i uwagi do „Programu Czyste Powietrze”, oferującego wsparcie finansowe dla właścicieli domów jednorodzinnych na wymianę źródeł ciepła oraz prace związane z termomodernizacją

Mieszkańcy miast skarżyli się na hałas, smog oraz nadmierne zabudowywanie dużych przestrzeni. Wskazywali, że w przypadku obfitych opadów woda nie ma gdzie odpływać i istnieje groźba zalania.

Handel, usługi, łączność, komunikacja

W tej grupie problemowej wypłynęło 59 pism. Skarżono się na podwyżki cen prądu i gazu oraz wrażano obawy o dalszy wzrost cen energii. Mieszkańcy wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych, które mają własne kotłownie, skarżyli się na podwyżki cen gazu nawet o kilkaset procent. Z zadowoleniem przyjęli zmiany przepisów dzięki, którym mogli korzystać z niższych, regulowanych cen gazu. Również dobrze przyjęto objęcie szpitali, szkół, żłobków i instytucji kultury preferencyjnymi cenami gazu. Właściciele aptek apelowali o wpisanie aptek do katalogu podmiotów objętych ochroną taryfową jako podmioty realizujące zadania z zakresu użyteczności publicznej.

Wpływały protesty mieszkańców Baranowa i okolic przeciwko budowie Centralnego Portu Komunikacyjnego oraz w sprawie projektowanej linii kolejowej nr 170 na odcinku Katowice – Jastrzębie Zdrój – granica państwa – Ostrawa, którego inwestorem jest Centralny Port Komunikacyjny.

Proszono o przywrócenie niedziel handlowych.

Sprawy ekonomiczne, przedsiębiorców, podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe

Wpłynęło 78 pism w sprawach finansowych – podatków, kredytów, ubezpieczeń oraz 69 pism dotyczących „Polskiego Ładu”.

Obywatele z zadowoleniem przyjęli rozwiązania wprowadzone w dwóch Tarczach Antyinflacyjnych, szczególnie obniżenie podatku VAT z 23% do 8% na paliwa, obniżkę VAT na energię elektryczną z 23 na 5 % oraz wprowadzenie zerowej stawki VAT dla podstawowych produktów żywnościowych.

Wpływały zapytania o zasady stosowania ulgi dla klasy średniej według Polskiego Ładu. Licznie pisali pracownicy budżetówki, którzy po wypłacie trzynastego wynagrodzenia, otrzymali pensję znacząco pomniejszoną ze względu na nowe przepisy.

Wysyłano apele o zmianę ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych w zakresie opodatkowania renty rodzinnej małoletnich sierot stawką 32% oraz o zmianę przepisów w przedmiocie kwoty wolnej od podatku.

Wiele skarg i pism dotyczyło polityki antykryzysowej Rządu (wypłat realizowanych przez Polski Fundusz Rozwoju, Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, Tarcze antykryzysowe). Przedsiębiorcy apelowali o kolejne przedłużenie wsparcia z Tarczy Antykryzysowej, w szczególności dofinansowania do wynagrodzeń, pożyczek dla mikroprzedsiębiorców oraz zwolnienia ze składek na ubezpieczenia społeczne.

Poszczególne izby branżowe apelowały o całkowite umorzenie otrzymanej subwencji z Tarczy Finansowej 2.0 dla firm z danej branży. Wskazywały, że przez czas pandemii były niemal całkowicie pozbawione przychodów, a mogły w praktyce odnotować pierwsze przychody dopiero wiele miesięcy później.

Odnotowano skargi na instytucje finansowe, szczególnie banki. Zarzucano bankom wprowadzanie klientów w błąd, stosowanie niezrozumianych zapisów w umowach oraz brak reakcji na pisemne reklamacje. Składano skargi na działalność Rzecznika Finansowego zarzucając mu niewystarczającą pomoc dla obywateli w sporach z instytucjami finansowymi. Przedmiotem krytycznych wystąpień była również działalność tzw. parabanków. Proszono o pomoc w sporach z kredytodawcami, naliczającymi wysokie odsetki od kredytów i pożyczek. W wielu listach piszący zwracali się z prośbą o pomoc w spłacie kredytów. Korespondencja ta często zawierała prośby o interwencję lub wstawiennictwo w negocjacjach z instytucjami finansowymi, aby uzyskać zmianę zasad spłaty kredytu lub rozłożenie go na mniejsze raty w dłuższym czasie. Kredytobiorcy wrażli na niezadowolenie z kolejnych podwyżek stóp procentowych.

Apelowano o uchwalenie jasnych przepisów w sprawie warunków ustalania oraz sposobu dokonywania zwrotów kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych, motocykli i motorowerów niebędących własnością pracodawcy, gdyż dotychczasowe orzecznictwo sądów administracyjnych nie jest w tej kwestii jednolite, podobnie jak organów podatkowych.

Wpływały zapytania o projektowaną „Tarczę antyputinowską”.

Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych

Od pierwszego dnia inwazji Rosji na Ukrainę wpływały licznie opinie na ten temat. Piszący prosili w nich o udzielenie pomocy ukraińskim obywatelom, którzy uciekają przed agresją sił rosyjskich. Apelowano o „powstrzymanie wojny” oraz niepokojono się o możliwość wybuchu wojny światowej lub konfliktu atomowego NATO - Rosja. Domagano się ścigania i surowego ukarania winnych zbrodni wojennych, zabijania cywilów, kobiet i dzieci. Wiele osób pisało, że to niewyobrażalne, że w XXI wieku w Europie dochodzi do tak straszliwych zbrodni, podobnych do tych, które miały miejsce podczas II wojny światowej. Część obywateli prosiła o wysłanie na Ukrainę sprzętu wojskowego, a nawet polskiego wojska w rejon konfliktu. Domagano się powszechnego dostępu do broni w Polsce. Zgłaszano brak możliwości zakupu na terenie Polski profesjonalnych kamizelek kuloodpornych i hełmów.

Wyrażano licznie podziękowania dla Premiera i Rządu za sprawne działanie w obliczu wojny za wschodnią granicą. Zwracano uwagę na olbrzymią skalę spontanicznej i wszechstronnej pomocy całego społeczeństwa dla ukraińskich uchodźców, a szczególnie na przyjęcie ich do swoich domów.

Pojawiały się też głosy osób wskazujących, że wielu Polaków jest w bardzo trudnej sytuacji finansowej i życiowej wymagającej podobnego wsparcia.

Obywatele skarżyli się na inflację i wzrost cen podstawowych artykułów. Zwracano uwagę na wysokie ceny żywności (owoców, mięsa), opłat za utrzymanie mieszkań, gazu, prądu, benzyny. Wśród osób piszących liczną grupę stanowią osoby zadłużone (w bankach i w różnych instytucjach udzielających pożyczek) oraz zalegające z opłatami mieszkaniowymi. Zwracano uwagę na pogłębiającą się różnicę w dochodach w polskim społeczeństwie.

Apelowano o zaprzestanie zmiany czasu z letniego na zimowy.

II. Podstawowe dane statystyczne

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów w I kwartale 2022 roku ilustruje poniższa tabela:

	Wystąpienia	Skargi	Wnioski	Petycje		
	I kwartał	I kwartał	I kwartał	I kwartał	I kwartał	Tematyka
1	114	81	0	0	195	Ministerstwa
2	75	18	0	0	93	Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje
3	19	23	0	0	42	Urzędy Wojewódzkie
4	71	16	0	3	90	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej
5	6	1	0	0	7	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne
6	335	25	0	1	361	Sądownictwo i organy ścigania
7	27	1	0	0	28	Sprawy pracy i zatrudnienia
8	159	5	1	0	165	Ubezpieczenia społeczne
9	11	3	0	1	15	Niepełnosprawni
10	109	8	1	5	123	Służba zdrowia
11	50	5	0	2	57	Polityka rodzinna i pomoc społeczna
12	58	0	0	2	60	Sprawy mieszkaniowe
13	35	6	0	3	44	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe
14	8	1	0	0	9	Unia Europejska
15	78	6	1	3	88	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie
16	29	0	0	1	30	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią
17	6	0	0	0	6	Reprywatyzacja
18	27	0	0	1	28	Ochrona przyrody i środowiska
19	0	0	0	1	1	Kłęski żywiołowe
20	56	2	0	1	59	Handel, usługi, łączność, komunikacja
21	36	1	0	2	39	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka
22	67	4	1	6	78	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe
23	42	1	0	3	46	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne
24	168	0	0	0	168	Ogólne sprawy polityczno-społeczne
25	153	0	0	2	155	Korespondencja dot. Prezesa Rady Ministrów
26	645	3	2	19	669	Sprawy pozostałe
27	128	1	0	2	131	Akcje tematyczne w danym roku
Suma	2512	211	6	58	2787	

Dodatkowo odnotowano 355 pism będących inną korespondencją obsługowaną przez DSO KPRM (np. pisma z innych urzędów itp.).