

Informacja
na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez
Departament Spraw Obywatelskich
w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach styczeń – marzec 2021 r.

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, kwiecień 2021 r.

Spis treści

Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.	3
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP	3
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl...	4
II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych	6
Działalność organów administracji publicznej:	6
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości	7
Sprawy pracy i zatrudnienia.....	7
Ubezpieczenia społeczne i problemy osób niepełnosprawnych	8
Służba zdrowia	9
Polityka rodzinna, pomoc społeczna, edukacja, sport i kultura	11
Sprawy mieszkaniowe	12
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	13
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	13
Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska	13
Handel, usługi, łączność, komunikacja	14
Sprawy ekonomiczne, przedsiębiorców, podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	15
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych	16
II. Podstawowe dane statystyczne	18

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

W I kwartale 2021 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:

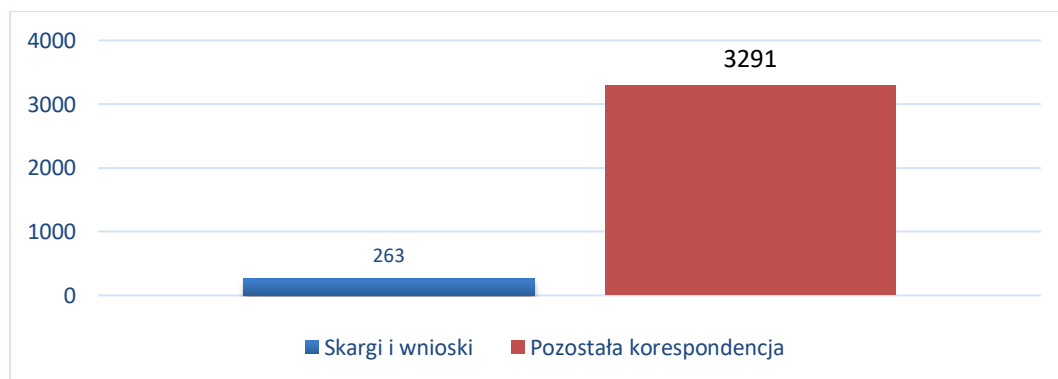
- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **3554** pisemne skargi, wnioski, petycje, listy i inne wystąpienia w sprawach obywateli;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **40 000** wiadomości;
- odbyło się wiele rozmów telefonicznych z obywatelami, którzy komentowali bieżące wydarzenia lub dzielili się swoimi problemami prosząc o poradę lub wsparcie.

Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W I kwartale 2021 r. rozpatrzono 3554 wystąpienia w sprawach obywateli, spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 263 pisma stanowiły skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 3291 wystąpień stanowiło innego rodzaju sygnały obywatelskie (listy, opinie).

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w I kwartale 2021 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.

Od początku epidemii koronawirusa nastąpił znaczący wzrost ilości korespondencji przesyłanej drogą elektroniczną. Były to głównie uwagi, opinie oraz zapytania dotyczące epidemii.

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

Oto lista wystąpień tego typu, które wpłynęły w analizowanym okresie:

- **3031** protestów w sprawie projektu ustawy o podatku od reklam, który miałyby objąć działające w Polsce media. Twierdzono, że pod pretekstem pandemii COVID-19 wprowadzony zostanie podatek, który doprowadzi do osłabienia, a nawet zamknięcia wielu redakcji ogólnopolskich i lokalnych.
- **937** (łącznie) wystąpień branży turystycznej (Polski Ruch Pilotów i Przewodników, Obywatelskie Ministerstwo Turystyki, Oddolna Inicjatywa Ratowania Turystyki) z apelem o wsparcie, wypłatę tzw. „postojowego”, zwolnienia z tytułu płatności ZUS, kontynuację wypłaty comiesięcznej „mikrodotacji” 5000 zł dystrybuowanej przez Powiatowe Urzędy Pracy. Domagano się również wyrównywania strat finansowych wynikających z ograniczenia wolności w czasie stanu epidemii poprzez uchwalenie tzw. „ustawy odszkodowawczej”;
- **408** apeli o budowę obwodnicy Szczecina i o zabezpieczenie w budżecie państwa pieniędzy na realizację tej inwestycji. Piszący apelowali o wpisanie jej do Krajowego Planu Odbudowy zgodnie ze staraniami władz województwa, co pozwoli na sfinansowanie budowy z funduszy unijnych;
- **337** wystąpień branży ślubnej przeciwko istniejącym ograniczeniom w organizacji wesel;

- **257** petycji od obywateli przekazanych przez urzędy gmin i miast z całej Polski, w których piszący domagali się gwarancji od producentów szczepionek poniesienia przez nich wszelkich kosztów prawnych i finansowych w przypadku wystąpienia niepożądanych odczynów poszczepiennych;
- **118** wystąpień "Stop ideologicznej cenzurze" wprowadzanej, zdaniem piszących, przez koncern Google, zwłaszcza wobec konserwatywnych podmiotów. Piszący skarżyli się, że YouTube, który należy do koncernu Google, usunął film "Ich prawdziwe cele" tylko dlatego, że przedstawiał prawdziwe informacje na temat ideologii LGBT;
- **115** apeli o zniesienie restrykcji i pozwolenie na swobodne prowadzenie działalności zarobkowej. Piszący twierdzili, że Polska gospodarka jest na krawędzi zapaści, a wprowadzenie tzw. narodowej kwarantanny było błędem. Z tego powodu, zdaniem piszących, pracownicy tracą pracę, a przedsiębiorcy zamkną swoje firmy;
- **104** petycji „Stowarzyszenia Polska Wolna od GMO” przekazanych przez urzędy gmin i miast z całej Polski, w której piszący domagali się natychmiastowego zakazu użycia szczepionki otrzymanej metodą „manipulacji genetycznej”. Twierdzili, że „genetycznie zmodyfikowane RNA stanowi ryzyko dla zdrowia ludzi”;
- **77** apeli, w których piszący domagali się dostarczenia masek lub zwrotu kosztu zakupu masek, których obowiązek noszenia ustanowiono podczas pandemii;
- **75** pism od właścicieli pralni o: uwzględnienie pralni z kodem PKD 96.01.Z w Tarczy Antykryzysowej Polskiego Funduszu Rozwoju 2.0, zwolnienie ze zwrotu pożyczek z Tarczy PFR 1.0 oraz uwzględnianie działalności pralni w przyszłych programach pomocowych;
- **50** pism w sprawie ratyfikacji przez Polskę Umowy o Zasobach Własnych Unii Europejskiej. Piszący wyrażali niezadowolenie, że Premier nie zawetował powiązania wypłat pochodzących z EU z mechanizmem praworządności i obawiali się negatywnych konsekwencji politycznych, gospodarczych i finansowych dla Polski;
- **30** wystąpień „Koszty społeczne druku 63”, w których protestujące matki nie zgadzały się na opiekę naprzemienną. Twierdziły, że ojcowie zaczynają się interesować opieką nad dziećmi dopiero, gdy w orzeczeniu i opiece naprzemiennej upatrują szansy na pozbycie się obowiązku alimentacyjnego.

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

Działalność organów administracji publicznej:

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 486 wystąpień dotyczących działalności urzędów administracji publicznej. Obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych urzędów w czasie epidemii koronawirusa oraz prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwieniu ich spraw. Wiele osób prosiło o możliwość osobistego spotkania z Premierem.

Skargi najczęściej dotyczyły utrudnionego kontaktu z urzędami w czasie epidemii, 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. Obywatele podejmowali też polemikę ze stanowiskiem właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami.

W analizowanym okresie wpłynęło 227 skarg i wniosków dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i ministerstw. Największa ilość korespondencji dotyczyła działalności Ministerstwa Zdrowia (sprawy dotyczące leczenia, testów i szczepionek na koronawirusa, kwarantanny), Ministerstwa Ministerstwo Rozwoju, Pracy i Technologii (pomoc dla firm, Tarcze Antykryzysowe) oraz Ministerstwa Sprawiedliwości.

Jeżeli chodzi o organy administracji samorządowej najwięcej skarg, wniosków i listów dotyczyło działalności organów gminnych (miejskich). Zawierały one często uwagi do działalności wójtów, burmistrzów i prezydentów miast w związku z epidemią.

Najwięcej uwag i opinii dotyczących działalności rządu w III kwartale br. dotyczyło wprowadzania kolejnych ograniczeń w związku z tzw. „trzecią falą” pandemii spowodowaną brytyjskim wariantem koronawirusa.

Mieszkańcy województwa warmińsko mazurskiego protestowali przeciwko wprowadzonym od 27 lutego br. na terenie ich województwa ograniczeniom – m.in.

zamknięciu hoteli, galerii handlowych, placówek kulturalnych oraz powrotu klas I-III szkoły podstawowej do nauki zdalnej. Podobne reakcje były po wprowadzeniu obostrzeń w kolejnych województwach. Kolejną falę niezadowolenia wywołało zawieszenie od 27 marca br. działalności salonów fryzjerskich i kosmetycznych w całej Polsce oraz zamknięcie żłobków i przedszkoli.

Wyrażano niezadowolenie z obowiązku noszenia od 27 lutego br. wyłącznie maseczek. Producenci przyłbic skarżyli się że z dnia na dzień zostali z niesprzedanym towarem. Wyrażano rozżalenie z powodu ponownego zamknięcia galerii handlowych, kin, teatrów, basenów, lodowisk, hoteli, siłowni, klubów i centrów fitness. Zdaniem piszących wszelkie ograniczenia wprowadzane były ze zbyt krótkim wyprzedzeniem.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W I kwartale 2021 r. wpłynęło 499 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 błędne albo niesprawiedliwe. W skargach na działalność prokuratury zarzucano jej bezzasadność, 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, w tym na zakaz odwiedzin z powodu pandemii.

Zgłaszano podobnie jak w poprzednich kwartałach, że w wyniku pandemii narasta problem konfliktów rodzicielskich o opiekę nad dziećmi po rozstaniu rodziców i alienacji rodzicielskiej.

Przesyłano doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele prosili Premiera o pośrednictwo w zgłaszaniu opisanych spraw do organów ścigania twierdząc, że wówczas policja i prokuratura skuteczniej zajmą się sprawą.

Sprawy pracy i zatrudnienia

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło utraty pracy w wyniku kryzysu gospodarczego z powodu epidemii, obniżenia wynagrodzenia, pomocy finansowej

dla pracowników oraz osób bezrobotnych. Sygnalizowano, że w szczególnie trudnej sytuacji znaleźli się zatrudnieni w innej formie niż umowa o pracę, szczególnie z branż dotkniętych ograniczeniami działalności. Wpływały sygnały od osób poszukujących pracy, że pracodawcy oferują im umowę z płacą minimalną, a pozostała część wynagrodzenia ma być wypłacana „na czarno”. Sytuacja ta dotyczyła najczęściej kierowców oraz branży budowlanej. Pracownicy sygnalizowali, że świadczą pracę w ogóle bez umowy o pracę, a bywa, że pracodawcy unikają płacenia za nich składek ubezpieczeniowych i podatków. Apelowano do Premiera o powstrzymanie takich praktyk.

Przedsiębiorcy apelowali również do Premiera o przedłużenie wsparcia z Tarczy Antykryzysowej, w szczególności dofinansowania do wynagrodzeń, pożyczek dla mikroprzedsiębiorców, zwolnienia ze składek na ubezpieczenia społeczne.

Obywatele, podobnie jak w poprzednich kwartałach, skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej.

Początkowe zadowolenie z pracy na odległość coraz częściej ustępowało znużeniu, zmęczeniu izolacją, a rodzice dodatkowo uskarżali się na coraz większe trudności w łączeniu pracy zdalnej z opieką nad dziećmi, zobligowanymi do nauki online.

Ubezpieczenia społeczne i problemy osób niepełnosprawnych

W I kwartale 2021 r. wpłynęło 149 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. Emeryci i renciści z zadowoleniem przyjęli ustawę gwarantującą wypłatę czternastej emerytury.

Wpływały liczne skargi i uwagi w sprawie świadczeń z Tarczy Antykryzysowej (realizowanej przez ZUS) m.in. na długi czas oczekiwania na wydanie decyzji o przyznaniu dodatku solidarnościowego i świadczenia postojowego.

Przekazywano wątpliwości odnośnie przystępowania do Pracowniczych Planów Kapitałowych. Piszący twierdzili, że obiecywano im wysokie emerytury, a potem okazało się, że system OFE był korzystny wyłącznie dla instytucji finansowych, którym nimi zarządzały. Obecnie, jak twierdzą, nie mają już zaufania do nowych propozycji, szczególnie w sytuacji, gdy prawo w Polsce ulega ciągłym zmianom i nie wiedzą, jakie w przyszłości w tym zakresie będą regulacje.

Apelowano o podwyższenie wysokości emerytur i rent oraz zniesienie podatku dochodowego od tych świadczeń. Zgłaszano również problem niskiego wymiaru świadczeń dla osób niepełnosprawnych. Niepełnosprawni składali również indywidualne prośby o wsparcie finansowe, jak również domagali się dla siebie oraz swoich opiekunów przyspieszenia szczepień.

Zwracano uwagę na przedłużający się zakaz odwiedzin w DPS, co wpływa niekorzystnie na relacje rodzinne.

Matki pozostające na zasiłku opiekuńczym w wyniku pandemii wyrażały swoje zaniepokojenie o trwałość zatrudnienia.

Służba zdrowia

W związku z epidemią koronawirusa była to dominująca tematyka korespondencji w I kwartale. Oprócz 465 pism wpłynęło w tej sprawie tysiące uwag i postulatów za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wyrażano zaniepokojenie postępującą liczbą nowych zakażeń. Przedstawiano liczne uwagi i skargi odnośnie Narodowego Programu Szczepień przeciwko Covid-19. Sygnalizowano trudności w skontaktowaniu się z bezpłatną infolinią NFZ oraz z przychodniami. Skarżono się na przekładanie terminów szczepień ze względu na opóźnienia dostaw ze strony producentów. Obawiano się, że szczepionki zawierające genetycznie zmodyfikowane RNA mogą wpływać negatywnie na zdrowie oraz powodować choroby autoimmunologiczne. W licznych wystąpieniach postulowano także, aby producenci szczepionek ponosili odpowiedzialność prawną oraz finansową, w przypadku pojawienia się ewentualnych powikłań i problemów zdrowotnych po przyjęciu szczepionki.

Poszczególne grupy osób prosiły o priorytetowe uwzględnienie ich w kolejności szczepień m.in. byli to nauczyciele, wychowawcy oraz inni pracownicy domów dziecka, osoby niepełnosprawne, pracownicy Warsztatów Terapii Zajęciowej. Osoby

przewlekłe chore, które nie zostały zakwalifikowane do szczepień we wcześniejszym terminie prosiły o wpisanie ich jednostki chorobowej do grupy uprzywilejowanej.

Obawiano się czy obowiązujące od roku ograniczenia przynoszą skutek, skoro nadeszła trzecia fala pandemii i wzrastały zachorowania. Duże zaniepokojenie budziły doniesienia o braku wolnych łóżek w szpitalach, informacje o braku tlenu w tych placówkach oraz karetkach dowożących pacjentów do szpitali oddalonych o wiele kilometrów od miejsca zamieszkania pacjentów. Wiele osób domagało się zezwolenia na leczenie pacjentów covidowych lekiem amantadyna, który zdaniem piszących charakteryzuje się dużą skutecznością w walce z chorobą.

Wyrażano wątpliwości wobec bezpieczeństwa szczepionki Astra Zeneca, z powodu doniesień o problemach z krzepliwością krwi po podaniu szczepionki. Z tego powodu część osób domagała się zaszczepienia preparatami innych firm.

W styczniu z dezaprobatą komentowano zaszczepienie poza kolejnością niektórych aktorów, polityków i celebrytów. Twierdzono, że to kwestia koneksji i znajomości oraz przykład na brak równości obywateli.

Z zadowoleniem przyjęto możliwość samodzielnego rejestrowania się na test na koronawirusa za pomocą formularza online.

Wpływały liczne skargi na działalność stacji sanitarno-epidemiologicznych. Dotyczyły one głównie spraw związanych z kwarantanną; brakiem możliwości skontaktowania się z ww. stacjami, różnym czasem obowiązkowej kwarantanny dla członków mieszkających wspólnie rodzin, długie oczekiwanie na wyniki testów na koronawirusa oraz niemożność otrzymania stosownego zaświadczenia w celu usprawiedliwienia nieobecności w pracy.

Obywatele niepokoiли się, czy w Polsce wykonuje się wystarczająco dużo testów na koronawirusa. Zgłaszali też wątpliwości, co do ich wiarygodności.

Skarżono się na utrudniony dostęp do lekarzy rodzinnych i lekarzy specjalistów w związku z pandemią oraz przekładanie wcześniej zaplanowanych wizyt lekarskich i zabiegów. Zgłaszano trudności z dodzwonieniem się do przychodni. Chorzy na choroby nowotworowe, skarżyli się na zakłócenia w ciągłości leczenia przez pandemię. Niektórzy zgłaszali nieefektywność telefonicznych porad lekarskich. Pytano, czemu ten sam lekarz w przychodni NFZ udziela tylko teleporad, a w swoim gabinecie prywatnym odpłatnie przyjmuje już osobiście. Z drugiej strony, doceniano

możliwość uzyskania e-recepty przez telefon bez konieczności wizyty w gabinecie. Część korespondencji dotyczyła kwestii wysokich cen leków i braku ich refundacji.

Wpływały skargi na długi czas oczekiwania na przyjazd karettek oraz na przyjęcie na szpitalny oddział ratunkowy. Rodziny pacjentów przebywających w szpitalach wyrażały zrozumienie, ale również żal, że przez epidemię nie mogą odwiedzać swoich bliskich.

W dalszym ciągu kwestionowano wiarygodność statystyk dotyczących przyczyn zgonów związanych z koronawirusem w Polsce. Twierdzono, że zaniża się liczbę przypadków śmiertelnych z powodu epidemii, a jako przyczynę zgonów podaje się chorobę współistniejącą, a nie Covid-19. Do KPRM pisały również osoby wątpiące w epidemię, negujące istnienie koronawirusa. Apelowali oni do rządu o zniesienie obowiązku noszenia maseczek i wszelkich obostrzeń.

Wpływały pisma, w których obywatele domagali się dostarczenia masek, których obowiązek noszenia ustanowiono podczas pandemii albo zwrotu kosztu ich zakupu.

Zgłaszano problem braku dostępu do bezpłatnej pomocy psychologicznej i psychoterapii, która obecnie jest bardzo wskazana z powodu narastających stanów depresyjnych, uzależnień, problemów ze snem, stanów lękowych w czasie epidemii.

Polityka rodzinna, pomoc społeczna, edukacja, sport i kultura

Wpływało wiele prośb od rodziców o otwarcie szkół. Wskazywano, że przedłużająca się nieobecność w szkole, wśród rówieśników wpływa negatywnie na zdrowie psychiczne i fizyczne dzieci. Edukacja zdalna powinna być krótkotrwałym rozwiązaniem, a dzieci w Polsce zostały pozbawione tradycyjnego, nauczania w sumie przez prawie cały rok. Argumentowano, że w żadnym innym kraju europejskim szkoły nie są zamknięte tak długo.

Sporo głosów niezadowolenia odnotowano z powodu połączenia w jednym terminie ferii zimowych dla wszystkich województw oraz zamknięcia wyciągów narciarskich.

Wpływały liczne uwagi w sprawie zasad wypłacania zasiłku opiekuńczego na dzieci. Rodzice dzieci starszych np. w wieku 9-11 lat, jednak za małych, by mogły same zostać w domu, wymagających opieki osoby dorosłej, przekonywali o konieczności wypłacania także im tego świadczenia. Odnotowano skargi na zbyt długi termin rozpatrywania przez ZUS wniosków o te zasiłki. Sygnałizowane były przypadki

opóźnień w wypłatach zasiłków 500 plus, szczególnie w sytuacji pracy jednego z rodziców w innym niż Polska kraju Unii Europejskiej.

Osoby korzystające ze świadczeń z pomocy społecznej pisały, że kwoty tych świadczeń są dramatycznie niskie i niewystarczające w stosunku do wzrastających kosztów życia. Ponadto wnioskujący wyrażali swoje niezadowolenie z faktu, iż ośrodki pomocy społecznej często 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 ściągania alimentów, które pogłębiły się w wyniku epidemii. Samotne matki żaliły się na brak możliwości zorganizowania opieki nad dzieckiem.

Wpływały sygnały niezadowolenia zarówno ze strony widzów, jak i przedstawicieli branży artystycznej na zbyt duże ograniczenia w kwestii dostępności placówek kultury, a następnie na zamknięcie ich w związku z pandemią. Sympatycy sportu domagali się otwarcia stadionów i możliwości kibicowania. Uważali, że zamknięcie obiektów sportowych trwa zbyt długo. Ubolewano także, że zbyt długo są zamknięte siłownie, baseny i lodowiska, a młodzież ze szkół sportowych jest pozbawiona możliwości trenowania z powodu przejścia na naukę zdalną.

Sprawy mieszkaniowe

W ramach tej problematyki wpłynęło 70 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. Podawali przykłady, w których lokatorzy przestawali płacić czynsz za wynajem wiedząc, że nie będą mogli być usunięci z mieszkania. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz. Podnoszono również kwestie opóźnień w realizacji programu „Mieszkanie plus”.

Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W tej grupie problemowej wypłynęły 74 pisma. Kierowano głównie uwagi i skargi dotyczące budowy lub remontów dróg, postępowań administracyjnych w sprawie odszkodowania za nieruchomości przeznaczone pod budowę dróg oraz składano skargi na organy nadzoru budowlanego oraz organy geodezji i kartografii.

Kwestionowano wysokość odszkodowań za wywłaszczone grunty, wnoszono o zmianę niekorzystnych decyzji administracyjnych, zarówno w trybie postępowania administracyjnego, jak i w trybie skargowym, zwracając się bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów. Skarżono się na odmowy wydania pozwolenia na budowę, w sytuacji braku planu zagospodarowania przestrzennego oraz niewłaściwe pomiary geodezyjne i opracowania kartograficzne.

Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

Obywatele wysłali 94 wystąpienia w tej grupie problemowej. Były to głównie 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. potomkowie żołnierzy walczących w II wojnie światowej). Kombatancki żądali przyznania im uprawnienia 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 i krzywdy moralne. Liczną grupę stanowiły skargi osób, które starają się o zezwolenie na pobyt stały lub czasowy w Polsce i skarżą się na bardzo długie oczekiwanie na wydanie decyzji, np. nawet 2 lata na kartę stałego pobytu. Skarżono się na utrudniony kontakt telefoniczny z Urzędem do Spraw Cudzoziemców.

Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska

Opisywano problemy dotyczące wsi i rolnictwa w związku z epidemią. Zakłady przetwórstwa odmawiały odbioru np. marchwi, gdyż ze strony kontrahentów tj. stołówek, restauracji jest mniejszy popyt na produkty spożywcze z powodu pandemii. Postulowano objęcie Tarczą Anytykryzysową również rolników, w tym uprawiających zboża i warzywa. Rolnicy skarżyli się, że umowy kontraktacji są tak skonstruowane, że ewentualne straty ponosi wyłącznie rolnik. Podnosili, że w większości przetwórcami są podmioty zagraniczne, których nie interesuje polska gospodarka,

a np. marchewkę sprowadza się do Polski nawet z Egiptu. O wsparcie wnioskowali także hodowcy trzody chlewnej, twierdząc, że ze względu na niskie ceny skupu do każdej sztuki muszą dopłacać ok. 200 zł. Określali obecnie istniejące wsparcie ze strony programów adresowanych do producentów rolnych i hodowców świń jako zdecydowanie niewystarczające.

Wpływały również skargi na brak zgody władz gminnych na powstawanie zakładów produkcji rolnej np. w sprawie postępowania dotyczącego wydania decyzji środowiskowej dla ferm drobiu zlokalizowanych na wielkopowierzchniowym gospodarstwie. Kierowano również pisma dotyczące nieprawidłowości przy sprzedaży i dzierżawie gruntów rolnych. Przysyłano skargi na niewystarczającą pomoc na remont lub odbudowę domów zniszczonych na skutek klęski żywiołowej.

Zwracano uwagę na znaczny 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.

Handel, usługi, łączność, komunikacja

W tej grupie problemowej wypłynęły 92 pisma. Głównie wyrażano niezadowolenie z powodu zamknięcia sklepów, galerii handlowych i marketów budowlanych. Skarżono się, że zmiany wprowadzano ze zbyt małym wyprzedzeniem. Jeszcze większy sprzeciw wywołało zamknięcie salonów fryzjerskich i kosmetycznych. Zarówno klienci jak i właściciele salonów przekonywali, że przy zachowaniu rygorów sanitarnych i dystansu ich firmy mogą bezpiecznie funkcjonować. Wpływało wiele krytycznych opinii na temat wprowadzonych godzin dla seniorów. Sprzedawcy ze sklepów spożywczych pisali, że seniorzy pomimo zaleconych godzin od 10:00 do 12:00 odwiedzają sklepy o dowolnych porach dnia. Opisywali, że seniorzy nie stosują się do zaleceń Rządu, aby ograniczać swoje wyjścia poza dom i zminimalizować ryzyko zakażenia.

Apelowano o przywrócenie handlowych niedziel w celu zmniejszenia ilości klientów w sklepach w dobie pandemii.

Część korespondencji dotyczyła działalności zakładów energetycznych i gazowni. W swoich skargach i listach piszący, załączając stosowne rachunki, zwracali uwagę

na zbyt wysokie opłaty za gaz i energię elektryczną. Skarżyli się również na małą czytelność rachunków, które zawierają szereg niezrozumiałych dopłat, takich jak opłata za usługę dystrybucji czy opłatę stawki sieciowej. Postulowano całkowitą likwidację abonamentu radiowo-telewizyjnego i składano skargi na niezasadną egzekucję zaległego abonamentu RTV.

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

Na ogólną liczbę 242 pism dotyczących spraw ekonomicznych, 190 z nich dotyczyło polityki antykryzysowej Rządu (wypłat realizowanych przez Polski Fundusz Rozwoju, Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, Tarcze antykryzysowe). Liczne były apele o zniesienie restrykcji i pozwolenie na swobodne prowadzenie działalności zarobkowej. Pytano o pomoc dla firm oraz pracowników zawartych w kolejnych Tarczach Antykryzysowych, istotnych dla poprawy płynności finansowej firm tj. o ulgi w spłacie zobowiązań podatkowych, odroczenia terminu płatności podatku i rozłożenie zapłaty podatku na raty. Pozytywnie oceniono obniżenie czynszu najemcom sklepów w galeriach handlowych oraz umożliwienie gminom zwolnień z podatków od nieruchomości budynków związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej przedsiębiorcom, których płynność finansowa uległa pogorszeniu w związku z epidemią.

Wpływały prośby o pomoc dla ponad 1000 osób, które świadczą usługi personelu pokładowego w Polskich Liniach Lotniczych LOT na podstawie umów cywilnoprawnych, zwłaszcza o zwolnienie tej grupy zawodowej z opłacania składek ZUS, wypłatę świadczenia postojowego oraz kolejnej bezzwrotnej pożyczki z Urzędu Pracy.

Wpływało wiele skarg „branży ślubnej” przeciwko ograniczeniom w organizacji wesel. Piszący twierdzili, że kilkadziesiąt tysięcy przedsiębiorców branży (właścicieli sal weselnych, restauracji, salonów sukien ślubnych, muzyków, animatorów, fotografów, florystów, makijażystek, fryzjerek, cukierników) stoi na krawędzi bankructwa. Opisywali, że niejednokrotnie śluby były planowane z 2-3 letnim wyprzedzeniem i w obecnych warunkach brak możliwości podjęcia decyzji, czy należy je przekładać lub czy całkowicie odwoływać. Prosilili o wskazanie terminów ponownego

uruchomienia tego sektora oraz instytucji, do której mogą zgłaszać roszczenia o odszkodowania za poniesione straty finansowe.

Właściciele pralni, szczególnie tych obsługujące hotele, wesela i eventy, również alarmowali, że, stoją na skraju bankructwa, a ich obroty spadły o 70 -100 %.

Wpływały 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 działalność tzw. parabanków. Piszący prosili 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.

Domagano się między innymi zmian zasad kształtowania wynagrodzeń osób kierujących spółkami z powodu epidemii i konieczności oszczędzania.

Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych

Obywatele skarżyli się na inflację i dalszy wzrost cen podstawowych artykułów. Zwracano uwagę na wzrost cen produktów spożywczych (warzyw, owoców, mięsa), opłat za utrzymanie mieszkań, szczególnie opłat czynszowych (w tym fundusz remontowy), energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów. W licznej korespondencji krytykowano znaczną i nieustannie pogłębiającą się rozpiętość dochodów w polskim społeczeństwie. Wśród osób piszących wzrasta liczba osób zadłużonych, zarówno w bankach, jak i różnych instytucjach pożyczkowych oraz zalegających z opłatami czynszowymi za mieszkanie, za prąd, gaz.

Obawiano się czy wzrost wydatków państwa na wsparcie firm oraz na walkę z koronawirusem (koszt testów, szczepionek i leczenia) nie doprowadzi wręcz do bankructwa państwa.

Apelowano do Premiera o wsparcie protestujących przeciwko Prezydentowi Aleksandrowi Łukaszence obywateli Białorusi. Domagano się podjęcia przez Polskę oraz UE działań w celu zaprzestania represjonowania dziennikarzy na Białorusi, uwolnienia i udzielenia azylu politycznego dwóm dziennikarkom Bielsatu: Kaciarynie Andrejowej i Darii Czulcowej skazanym na karę dwóch lat pozbawienia wolności za transmitowanie przebiegu protestów.

Liczenie komentowano wznowienie protestów w sprawie aborcji po opublikowaniu 27 stycznia br. przez Trybunał Konstytucyjny w Dzienniku Ustaw RP uzasadnienia wyroku stwierdzającego, że przesłanka embriopatologiczna przerwania ciąży jest niezgodna z Konstytucją RP

Wyrazy oburzenia wywołały informacje medialne na temat majątku Pana Daniela Obajtka, Prezesa Orlenu.

Wiele osób zwracało się do KPRM w dniu gdy część mediów telewizyjnych i radiowych zawiesiło swoją działalność poprzez protest przeciwko wprowadzeniu podatku od reklam i wyraziło swoje niezadowolenie, że nie mogą tego dnia oglądać swoich ulubionych programów telewizyjnych, audycji radiowych czy serwisów internetowych. Wpłynęło tysiące protestów w sprawie projektu ustawy o podatku od reklam, który miał objąć działające w Polsce media. Swoje pisemne protesty przesyłały również największe komercyjne telewizje i gazety.

Pracownicy i kierownictwo Departamentu przeprowadzili również wiele rozmów telefonicznych od obywateli. Ich przedmiotem były:

- epidemia koronawirusa, komentarze do bieżących wydarzeń politycznych, społecznych i gospodarczych;
- prośby o udzielenie różnego rodzaju informacji lub porad prawnych;
- prośby o udzielenie informacji o stanie rozpatrywania przez Departament skarg, które uprzednio przesłano do Kancelarii na piśmie.

Telefonującym udzielono wyczerpujących wyjaśnień i stosownych porad w podnoszonych przez nich sprawach, dziękowano za zgłoszone uwagi i opinie oraz informowano o sposobie ich wykorzystania przez Departament.

II. Podstawowe dane statystyczne

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz przeprowadzonych rozmów telefonicznych w I kwartale 2021 roku ilustruje poniższa tabela:

	Wystąpienia	Skargi	Wnioski		
	I kwartał	I kwartał	I kwartał	Suma	Tematyka
1	161	62	4	227	Ministerstwa
2	83	35	0	118	Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje
3	15	20	0	35	Urzędy Wojewódzkie
4	79	26	1	106	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych
5	9	3	0	12	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne
6	471	27	1	499	Sądownictwo i organy ścigania
7	35	0	3	38	Sprawy pracy i zatrudnienia
8	140	9	0	149	Ubezpieczenia społeczne
9	23	2	0	25	Niepełnosprawni
10	453	9	3	465	Służba zdrowia
11	31	1	2	34	Polityka rodzinna i pomoc społeczna
12	69	1	0	70	Sprawy mieszkaniowe
13	61	11	2	74	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe
14	12	0	0	12	Unia Europejska
15	87	6	1	94	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie
16	38	0	0	38	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią
17	7	1	0	8	Reprywatyzacja
18	52	1	0	53	Ochrona przyrody i środowiska
19	2	0	0	2	Kłęski żywiołowe
20	84	6	2	92	Handel, usługi, łączność, komunikacja
21	34	0	0	34	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka
22	53	5	1	59	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe
23	237	2	3	242	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne
24	95	1	1	97	Ogólne sprawy polityczno-społeczne
25	179	1	0	180	Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów
26	781	5	5	791	Sprawy pozostałe
Suma	3291	226	29	3554	