

Informacja o sygnałach obywatelskich, które wpłynęły do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2016 roku

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Warszawa, marzec 2017 r.

Spis treści

Wstęp	3
1. Ogólna charakterystyka sygnałów obywatelskich kierowanych do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów	4
1.1. Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP	4
1.2. Korespondencja elektroniczna kierowana na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl	6
1.3. Sygnały obywatelskie przekazywane w formie telefonicznej	8
2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich	9
2.1. Ministerstwa	9
2.2. Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	11
2.3. Urzędy Wojewódzkie	12
2.4. Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	13
2.5. Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	14
2.6. Sądownictwo i organy ścigania	14
2.7. Sprawy pracy i zatrudnienia	16
2.8. Ubezpieczenia społeczne	18
2.9. Niepełnosprawni	20
2.10. Służba zdrowia	22
2.11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna	24
2.12. Sprawy mieszkaniowe	26
2.13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	28
2.14. Unia Europejska	29
2.15. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	29
2.16. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	31
2.17. Reprywatyzacja	33
2.18. Ochrona przyrody i środowiska	33
2.19. Klęski żywiołowe	34
2.20. Handel, usługi, łączność, komunikacja	35
2.21. Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	37
2.22. Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	37
2.23. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	40
2.24. Ogólne sprawy polityczno-społeczne	41
2.25. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	44
2.26. Sprawy pozostałe	44
3. Wnioski i postulaty	45

Wstęp

Niniejsza informacja ze względu na swój syntetyczny charakter nie oddaje w pełni skali i głębi problemów, z jakimi zwracano się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2016 r. Autorzy skarg, wniosków, petycji i sygnałów obywatelskich apelują często w pełnych emocji i dramatycznych słowach o pomoc w rozwiązaniu ich spraw bytowych, a niekiedy o zwykłe wspomóżenie pieniężne na przeżycie. Pełne wyobrażenie o tym daje tylko bezpośredni kontakt i lektura tej korespondencji.

1. Ogólna charakterystyka sygnałów obywatelskich kierowanych do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów

Zgodnie z § 33 zarządzenia nr 15 Szefa Kancelarii Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 października 2016 r. w sprawie nadania *Regulaminu organizacyjnego Kancelarii Prezesa Rady Ministrów* Departament Spraw Obywatelskich realizuje zadania w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji kierowanych przez obywateli, organizacje społeczne, organizacje związkowe oraz inne instytucje do Prezesa Rady Ministrów oraz Kancelarii - w zakresie niepowierzonym innym komórkom organizacyjnym Kancelarii oraz zadania dotyczące przyjmowania i rozpatrywania postulatów i innych spraw przedstawianych przez obywateli, wskazywanie sposobu załatwienia sprawy, w tym udzielania informacji o organie administracji publicznej właściwym w danej sprawie.

W roku 2016 do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie i ePUAP), jak i za pomocą poczty e-mail oraz telefonicznie:

- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **20.368** wystąpień (wzrost o 47,8% w stosunku do roku 2015);
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **125.000** wiadomości (wzrost o 3,7% w stosunku do roku 2015);
- w roku 2016 pracownicy Wydziału *Informacji dla Obywatela* w KPRM odbyli **30.230** rozmów telefonicznych z klientami (wzrost w stosunku do porównywalnego okresu z 2015 r. o 36%).

1.1. Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

- **1.941** sygnałów zostało rozpatrzonych jako skargi i wnioski w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego (Kpa);
- **18.427** wystąpień stanowiło innego rodzaju sygnały obywatelskie (listy, apele, petycje).

Każdy sygnał obywatelski jest kwalifikowany wedle swojej problematyki (tematu), którego dotyczy. Obecnie w DSO przyjęto 26 głównych grup problemowych. Każda z nich jest dodatkowo podzielona na szczegółowe podgrupy. Dokładna analiza korespondencji w ramach poszczególnych grup dokonana została w rozdziale 2 niniejszego raportu. Główne grupy problemowe są następujące:

Tabela nr 1: Liczba sygnałów obywatelskich w poszczególnych grupach problemowych

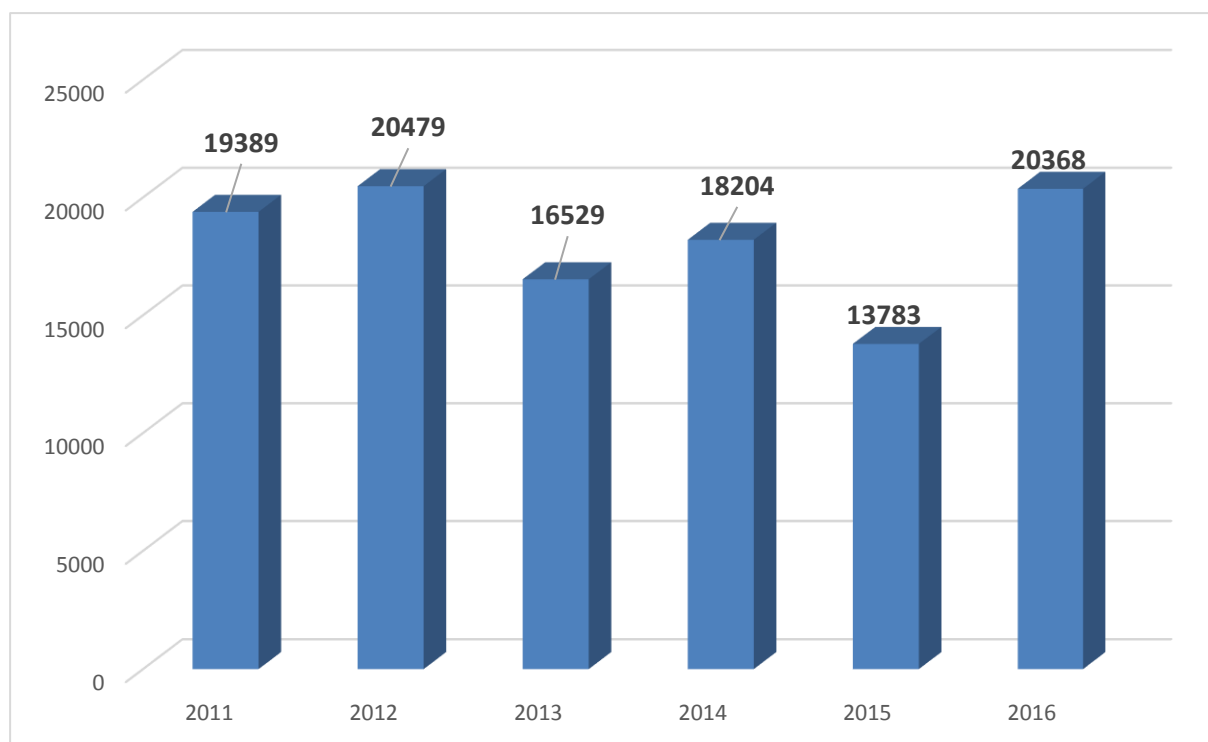
	Sygnały pisemne	Sygnały telefoniczne
Ministerstwa	1532	13822
Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	642	240
Urzędy Wojewódzkie	344	702
Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych	953	470
Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	31	7
Sądownictwo i organy ścigania	2059	720
Sprawy pracy i zatrudnienia	573	227
Ubezpieczenia społeczne	1574	334
Niepełnosprawni	244	229
Służba zdrowia	1296	191
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	762	477
Sprawy mieszkaniowe	728	104
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	468	42
Unia Europejska	135	8
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	422	804
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	198	45
Reprywatyzacja	120	0
Ochrona przyrody i środowiska	229	40
Kłęski żywiołowe	18	5
Handel, usługi, łączność, komunikacja	459	341
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	289	120
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	614	240
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	360	242
Ogólne sprawy polityczno-społeczne	982	2727
Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	1727	1972
Sprawy pozostałe	3609	14514
Ogółem	20368	38623

Kwalifikacja każdej skargi, wniosku, petycji lub listu wedle powyższej klasyfikacji pozwala na zidentyfikowanie tych zagadnień, które w danym okresie budzą największe zainteresowanie społeczeństwa. W wielu przypadkach pisma kierowane do KPRM są wielowątkowe, tj. poruszają wiele kwestii (np. prośba o zwiększenie zasiłku połączona ze

skargą na organy samorządu gminnego). W takich przypadkach pracownik załatwiający sprawę wybiera temat dominujący, na podstawie którego dokonuje klasyfikacji pisma.

Podobna wielowątkowość występuje również w przypadku rozmów telefonicznych. W takich sytuacjach pracownik przeprowadzający rozmowę ma możliwość wyboru więcej niż jednego tematu rozmowy.

Wykres nr 1: Liczba pisemnych sygnałów obywatelskich w latach 2011-2016



1.2.Korespondencja elektroniczna kierowana na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl

Oprócz tradycyjnej korespondencji (listownej i ePUAP) do KPRM wpływa również korespondencja w formie poczty elektronicznej na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl.

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do właściwych organów, albo są procedowane jako korespondencja listowna. W roku 2016 na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **125.000** wiadomości.

Dużą 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. Często wiele osób kieruje do KPRM wystąpienia w tej samej sprawie niezależnie od siebie.

Oto lista najliczniejszych wystąpień tego typu (pow. 100), które wpłynęły w analizowanym okresie:

- **4.033** wystąpienia nawołujące do udzielenia pomocy Syryjczykom dotkniętym wojną i do otwarcia korytarzy humanitarnych;
- **3.053** apele o rozwiązanie sporu pomiędzy łódzkim oddziałem Narodowego Funduszu Zdrowia, a Szpitalem Specjalistycznym Pro-Familia w Łodzi w sprawie umowy na udzielanie świadczeń w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego;
- **2.207** apeli z żądaniem opublikowania wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 9 marca 2016 r.;
- **1.416** wystąpień przeciwko możliwości zaostrzenia przepisów prawa regulujących przerywanie ciąży;
- **1.413** sprzeciwów wobec zmian w ustawie o ochronie przyrody, znoszących obowiązek uzyskania zgody na wycinkę drzewa na prywatnej nieruchomości oraz czyniącymi władze lokalne odpowiedzialnymi za ewentualne regulowanie kwestii uzyskiwania zgody na wycinanie drzew i nakładanie kar administracyjnych z tym związanych;
- **1.272** wystąpienia pt. „Polska bez wyzysku” oraz „Budowy bez wyzysku” postulujące m.in. likwidację tzw. umów śmieciowych, zwiększenie minimalnej stawki godzinowej oraz przywrócenie uchylonego w 2013 roku rozporządzenia w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy obsłudze żurawi;
- **1.256** wystąpień przeciwko projektowi ustawy o podatku od sprzedaży detalicznej, który zdaniem piszących zagraża istnieniu małych rodzinnych sklepów;
- **848** wystąpień w sprawie refundacji leku Nusinersen dla osób chorych na rdzeniowy zanik mięśni (SMA);
- **715** protestów przeciwko zmianom w Planie Urządzenia Lasu Nadleśnictwa Białowieża, zakładającym zwiększenie wycinki drzew w Puszczy Białowieskiej;
- **683** apele o nieprzyjmowanie do Polski cudzoziemców wyznających islam;
- **534** apele do władz RP o niepodejmowanie działań dotyczących wywozu do Japonii koni i kurcząt jednodniowych;
- **391** sprzeciwów wobec zmian czasu w okresie letnim i zimowym;
- **352** wystąpienia pt. „Stop przemocy sądów rodzinnych wobec dzieci” nawołujące do zmian Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego oraz Kodeksu postępowania cywilnego, gwarantujących prawo do opieki ze strony obojga rodziców w przypadku ich rozstania;
- **331** apeli o wyrażenie zgody w ustawie na ratyfikowanie przez Rzeczpospolitą Polską Protokołu fakultatywnego do Konwencji o Prawach Dziecka w sprawie procedury składania zawiadomień, przyjętego przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych w Nowym Jorku w dniu 19 grudnia 2011 r.;

- **222** apele o odrzucenie kwot relokacji cudzoziemców przewidzianych dla Polski przez Komisję Europejską w związku z kryzysem migracyjnym;
- **140** apeli o szybkie uchwalenie obywatelskiego projektu ustawy o zaopatrzeniu emerytalnym funkcjonariuszy Policji, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Agencji Wywiadu, Służby Kontrwywiadu Wojskowego, Służby Wywiadu Wojskowego, Centralnego Biura Antykorupcyjnego, Straży Granicznej, Biura Ochrony Rządu, Państwowej Straży Pożarnej i Służby Więziennej oraz ich rodzin (druk nr 30);
- **137** sprzeciwów wobec regulacji zawartych w projekcie z dnia 15 listopada 2016 roku o zmianie ustawy – Prawo łowieckie oraz zmieniającej ustawę o zmianie ustawy – Prawo łowieckie (druk 1042);
- **128** sprzeciwów wobec projektu ustawy o inwestycjach w zakresie elektrowni wiatrowych, który trafił do Sejmu RP w dniu 19 lutego 2016 r.

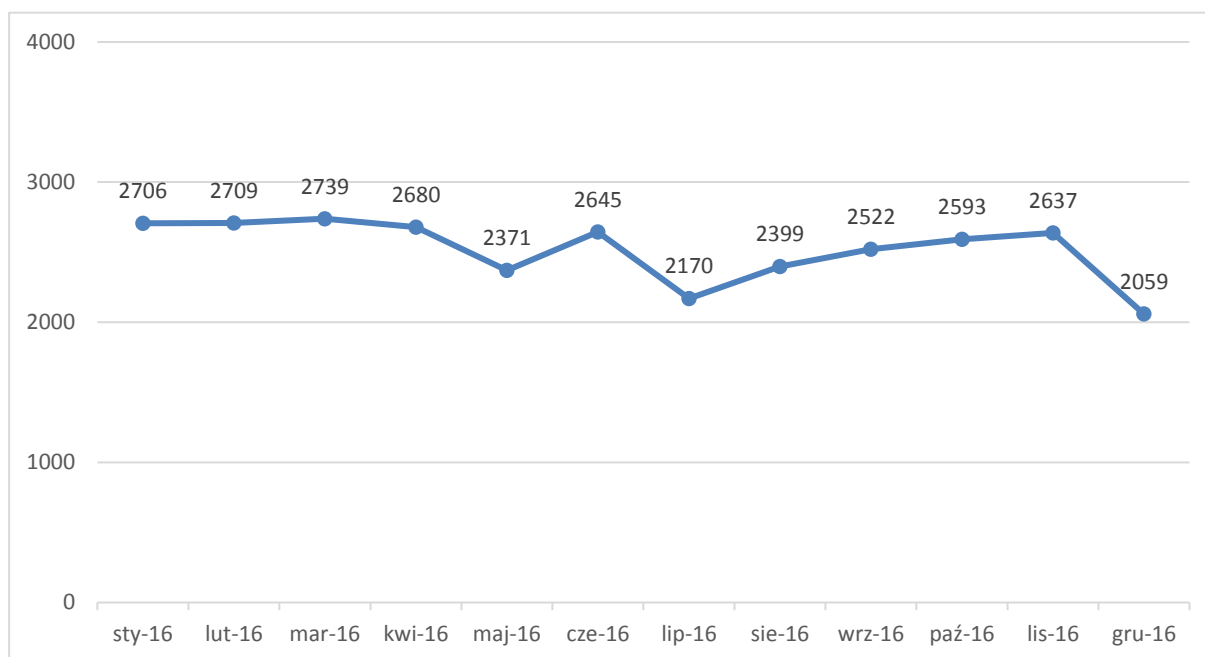
1.3. Sygnały obywatelskie przekazywane w formie telefonicznej

Informacja dla Obywatela (IdO), jako jedno z działań w ramach inicjatywy „Obywatel” została uruchomiona 31 lipca 2015 r. Stanowiła ona odpowiedź na potrzeby obywateli – klientów administracji publicznej – dla których najważniejsze jest, by wiedzieć gdzie i jak załatwić daną sprawę urzędową.

IdO to zintegrowany system telefonów informacyjnych - centralny (222 500 115 w KPRM) oraz „rządowy” funkcjonujący w 33 urzędach (17 ministerstwach i 16 urzędach wojewódzkich), co pozwala na szybkie pokierowanie klienta do urzędu, w którym uzyska szczegółowe informacje na temat sposobu załatwienia danej sprawy. System daje również możliwość zebrania informacji o uwagach, opiniach i postulatach zgłaszanych przez obywateli, w podziale na różnorodną tematykę.

W 2016 r. pracownicy IdO odbyli łącznie **30.230** rozmów, co stanowiło 25,61% z całości (tj. z 34 urzędów – KPRM, ministerstwa, urzędy wojewódzkie) odebranych połączeń kierowanych na telefony informacyjne IdO. Podkreślenia wymaga fakt, że w stosunku do porównywalnego okresu w 2015 r. (tj. sierpień – grudzień) liczba odebranych połączeń wzrosła o ponad 36%, co niewątpliwie świadczy o rosnącym zainteresowaniu inicjatywą i potrzebą kontaktu obywateli z najwyższymi organami władzy w państwie.

Wykres nr 2: Zestawienie odbytych rozmów w 2016 r. z podziałem na miesiące



Spośród **30.230** rozmów:

- w **20.296** przypadkach udzielono informacji merytorycznych, jak załatwić daną sprawę urzędową oraz wysłuchano opinii i uwag;
- w **8.477** przypadkach wskazano, gdzie załatwić daną sprawę urzędową;
- **1.458** to pozostałe połączenia (w tym np. przerwane, omyłkowe itp.).

2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich

2.1. Ministerstwa

W analizowanym okresie rozpatrzono 1532 wystąpienia, w których obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych ministerstw, prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwianiu ich spraw lub prezentowali swoje opinie na temat polityki Rządu w poszczególnych działach administracji. Skargi najczęściej dotyczyły przewlekłości postępowań prowadzonych przed odpowiednimi ministrami albo ich bezczynności (np. nieudzielenia odpowiedzi na pisma obywateli). Częstym zjawiskiem było kierowanie do KPRM skarg pomimo jednoczesnego rozpatrywania spraw w postępowaniu administracyjnym. Znaczną część korespondencji stanowiły wyrazy niezadowolenia obywateli z uprzednio udzielonych im odpowiedzi. Obywatele często podejmowali polemikę ze stanowiskiem właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami.

Wystąpienia obywatelskie w tej grupie problemowej w zdecydowanej większości mają charakter indywidualny, tj. są kierowane indywidualnie przez osoby fizyczne lub prawne w dotyczących ich sprawach.

Tabela nr 2. Ministerstwa – liczba i rodzaje pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	83	2	1	54
Ministerstwo Cyfryzacji	6	1	0	150
Ministerstwo Edukacji Narodowej	17	0	0	37
Ministerstwo Energii	15	5	2	65
Ministerstwo Finansów	18	1	0	39
Ministerstwo Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej	4	1	1	7
Ministerstwo Infrastruktury i Budownictwa	62	2	1	55
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego (w tym Generalny Konserwator Zabytków)	39	2	0	56
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego	4	0	0	19
Ministerstwo Obrony Narodowej	2	0	0	13
Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej	15	1	1	83
Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	19	1	0	24
Ministerstwo Rozwoju	50	2	1	70
Ministerstwo Skarbu Państwa	10	2	0	27
Ministerstwo Sportu i Turystyki	1	0	0	5
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	37	3	0	38
Ministerstwo Spraw Zagranicznych	1	1	0	18
Ministerstwo Sprawiedliwości	43	1	0	107
Ministerstwo Środowiska	32	1	1	43
Ministerstwo Zdrowia	56	0	6	68
Ogółem:	514	26	14	978

Podczas rozmów telefonicznych obywatele zgłaszali swoje uwagi i opinie zarówno dotyczące funkcjonowania szeroko rozumianej administracji rządowej, jak również poszczególnych resortów. Apelowano o przeprowadzenie audytu stron internetowych resortów w zakresie konstruowania formularzy kontaktowych, które niejednokrotnie uniemożliwiają przesłanie kopii wysłanego formularza na wskazany przez zgłaszającego adres e-mail, co stanowiłoby dla obywatela potwierdzenie otrzymania wiadomości przez urząd. Zwracano uwagę na brak wystarczającej ilości informacji, na stronach poszczególnych resortów, niezbędnych obywatelowi. Zgłoszono także propozycję utworzenia rządowej strony internetowej, za pomocą której obywatele mogliby zgłaszać swoje wnioski w sprawie podziału publicznych pieniędzy. Obywatele zgłaszali również nieprawidłowości w funkcjonowaniu poszczególnych systemów teleinformatycznych i portali internetowych m.in. e-deklaracje, emp@tia.

W zakresie obsługi obywatele skarżyli się na trudności w dodzwonieniu się do poszczególnych resortów oraz na zachowania urzędników, którzy, ich zdaniem, wykazują się arogancją oraz zdawkowo udzielają informacji.

Ponadto odnotowano również głosy niezadowolenia w związku z odmową połączenia z sekretariatami Ministrów, Sekretarzy i Podsekretarzy Stanu w resortach.

2.2. Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

Powody, dla których obywatele zwracali się do KPRM w kwestii funkcjonowania naczelnych i centralnych urzędów administracji rządowej były podobne do wskazanych w podrozdziale 2.1 *Ministerstwa*. Wystąpienia, które zakwalifikowano do tej grupy problemowej, najczęściej wyrażały niezadowolenie obywateli z rozstrzygnięć podejmowanych w ich sprawach przez poszczególne urzędy w ramach przypisanych im kompetencji. Zwracano się o zmianę niekorzystnej dla obywatela decyzji (np. odmowa umorzenia zaległości podatkowych, niewszczęcie postępowania antymonopolowego).

Tabela nr 3: Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego	2	0	0	4
Agencja Mienia Wojskowego	0	0	0	1
Agencja Nieruchomości Rolnych	5	0	0	25
Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	10	0	0	30
Ambasady i konsulaty	0	0	1	0
Centralna Komisja do Spraw Stopni i Tytułów	10	0	1	16
Centralne Biuro Antykorupcyjne	3	0	0	13
Centrum Badania Opinii Publicznej	0	0	0	0
Dyrektorzy izb i urzędów celnych, Szef Służby Celnej	2	0	1	10
Dyrektorzy izb skarbowych, naczelnicy urzędów skarbowych	6	2	0	59
Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych i jednostki podległe	2	0	0	5
Główny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad	1	0	0	9
Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego	15	0	0	23
Główny Urząd Geodezji i Kartografii	6	1	0	6
Główny Urząd Statystyczny	0	0	0	7
Instytut Pamięci Narodowej	2	0	0	3
Komisja Nadzoru Finansowego	25	0	1	28
Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji	4	0	0	5
Krajowa Szkoła Administracji Publicznej	0	0	0	1
Najwyższa Izba Kontroli	0	1	0	1
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	0	0	0	1
Polska Akademia Nauk	2	0	0	4

Polski Komitet Normalizacyjny	1	0	0	3
Rada Ochrony Pamięci Walk i Męczeństwa	0	0	0	3
Rządowe Centrum Bezpieczeństwa	0	0	0	0
Rzecznik Praw Dziecka	0	0	0	1
Rzecznik Praw Obywatelskich	0	0	0	17
Rzecznik Praw Pacjenta	27	0	0	21
Szef Służby Cywilnej	0	0	0	0
Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	6	0	0	8
Urząd Komunikacji Elektronicznej	4	0	0	8
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	22	0	0	20
Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej	4	0	0	5
Urząd Regulacji Energetyki	3	0	0	9
Urząd Zamówień Publicznych	1	0	0	2
Wojskowa Agencja Mieszkaniowa	0	0	0	1
Inne	25	0	0	97
Ogółem:	188	4	4	446

2.3. Urzędy Wojewódzkie

Wystąpienia obywateli w sprawach funkcjonowania urzędów wojewódzkich nie stanowią znaczącej części rozpatrywanych spraw. Z reguły są to sprawy nadsyłane w ramach toczących się postępowań. Obywatele nie zgadzają się z merytorycznymi rozstrzygnięciami lub działaniami wojewody w ich sprawach. Skargi i wnioski dotyczące działalności wojewodów z reguły przekazywane są do ministra właściwego ds. administracji publicznej.

Tabela nr 4: Urzędy wojewódzkie – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Dolnośląski Urząd Wojewódzki	18	0	0	17
Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki	8	0	0	6
Lubelski Urząd Wojewódzki	6	0	0	10
Lubuski Urząd Wojewódzki	8	0	0	2
Łódzki Urząd Wojewódzki	1	0	0	12
Małopolski Urząd Wojewódzki	25	1	0	31
Mazowiecki Urząd Wojewódzki	19	0	0	23
Opolski Urząd Wojewódzki	11	0	0	19
Podkarpacki Urząd Wojewódzki	15	1	0	14
Podlaski Urząd Wojewódzki	3	0	0	3
Pomorski Urząd Wojewódzki	15	0	0	8
Śląski Urząd Wojewódzki	15	0	0	18
Świętokrzyski Urząd Wojewódzki	4	0	0	5
Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki	5	0	0	5
Wielkopolski Urząd Wojewódzki	5	1	0	5
Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	3	1	0	1
Ogółem:	161	4	0	179

Większość z rozmów telefonicznych w zakresie tej grupy problemowej odnosiła się do działań, jakie – wedle zgłaszających – może podjąć Wojewoda w stosunku do organów

samorządu terytorialnego. W takich przypadkach informowano klientów o możliwościach prawnych działań Wojewody w tym zakresie. Część rozmów dotyczyła zadań wykonywanych przez Wojewodę np. egzekucji mandatów karnych, legalizacji pobytu i pozwoleń na pracę dla cudzoziemca. W kontekście działań Wojewody postulowano o odstąpienie od żądania przez ten organ dostarczenia informacji, które może on pozyskać z urzędu. Dotyczy to m.in. żądania dostarczenia zaświadczenia o zameldowaniu, gdzie większość urzędów ma dostęp m.in. do bazy PESEL czy programu „ŹRÓDŁO”.

2.4. Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych

Wystąpienia obywateli w sprawach związanych z funkcjonowaniem administracji samorządowej stanowią znaczącą część rozpatrywanej korespondencji. Najczęściej poruszaną kwestią jest działalność samorządu szczebla gminnego. Piszący z reguły zwracają się z prośbą o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w ich sprawie rozpatrywanej przez odpowiednią gminę. Nadsyłane są również skargi na poszczególnych wójtów (burmistrzów i prezydentów miast) oraz na jednostki organizacyjne gmin. Sprawy w tej kategorii mają w zdecydowanej większości charakter indywidualny. Obywatele nie zgadzają się z rozstrzygnięciami organów samorządowych w ich sprawach. Po wyczerpaniu właściwej ścieżki administracyjnej (tj. skargi do rady gminy, właściwego wojewody, regionalnej izby obrachunkowej lub samorządowego kolegium odwoławczego) zwracają się do Prezesa Rady Ministrów o pozytywne, odgórne załatwienie ich sprawy. W analizowanym okresie wpłynęło szczególnie dużo postulatów zmian w podziale administracyjnym kraju. Piszący apelowali o dochowanie wyborczych obietnic i utworzenie województwa częstochowskiego.

Odnotowano liczne wystąpienia organów uchwałodawczych samorządu terytorialnego o uchylenie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 lipca 2016 r. w sprawie ustalenia granic niektórych gmin i miast i nadania niektórym miejscowościom statusu miasta oraz zmiany nazwy gminy (Dz. U. z 2016 r., poz. 1134), w części dotyczącej zmiany granic Gminy Dąbrowa, Gminy Dobrzeń Wielki, Gminy Komprachcice oraz Gminy Prószków.

Tabela nr 5: Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność organów samorządowych wojewódzkich	9	0	1	28
Działalność organów samorządowych powiatowych	23	7	2	89
Działalność organów samorządowych gminnych (miejskich)	119	7	3	504
Działalność organów samorządowych kolegiów odwoławczych	20	0	1	34
Działalność regionalnych izb obrachunkowych	3	0	0	9
Działalność organizacji spółdzielczych, społecznych i innych	3	0	0	21
Zmiany w podziale administracyjnym	0	1	2	50
Inne	1	0	0	16
Ogółem:	178	15	9	751

Podczas rozmów telefonicznych obywatele zgłaszali konieczność objęcia większym nadzorem działalności organów samorządowych. Postulowano o wprowadzenie ograniczenia kadencyjności władz samorządowych do maksymalnie dwóch. Obywatele skarżyli się także na godziny funkcjonowania urzędów. Postulowano m.in. wprowadzenie obowiązku pracy w soboty, ustanawiając jednocześnie poniedziałek dniem wolnym od pracy.

2.5. Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne

Nadesłane pisma z tej kategorii były w większości wnioskami o udostępnienie informacji publicznej albo wystąpieniami z tym powiązanymi. W sytuacji, gdy obywatel telefonicznie wyrażał prośbę o udostępnienie informacji publicznej, kierowany był na dedykowany numer Centrum Informacyjnego Rządu.

Tabela nr 6: Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Dostęp do informacji publicznej	3	5	0	17
Spory kompetencyjne	1	0	0	5
Ogółem:	4	5	0	22

2.6. Sądownictwo i organy ścigania

Sprawy z tej kategorii stanowią znaczącą część korespondencji kierowanej do KPRM. W większości przypadków piszący zwracali się o pośrednictwo Prezesa Rady Ministrów w kontaktach z sądem w sprawach indywidualnych. Najwięcej z nich odnosiło się do wyroków sądowych wydanych w sprawach cywilnych, które w ocenie skarżących były błędne lub niesprawiedliwe. Piszący, w kontekście swojej sprawy, oskarżali sędziów o stronniczość i prowadzenie postępowania w niewłaściwy sposób. Często negatywnie oceniali ich

kwalifikacje zawodowe i etyczne, oskarżali o korupcję. Niejednokrotnie sugerowali też, że na werdykty sędziów mogą mieć wpływ powiązania i zależności o charakterze zawodowym i towarzyskim. Skarżący wskazywali na przewlekłość postępowań sądowych i na uchybienia w pracy sądów.

Podobne argumenty przytaczały osoby kwestionujące rozstrzygnięcia sądów w sprawach karnych, administracyjnych oraz w sprawach pracy i ubezpieczeń społecznych, jednakże skarg tych było znacznie mniej, niż w przypadku spraw cywilnych.

Dużą grupę stanowiły skargi związane z orzecznictwem i działalnością prokuratury. Przedstawiane w skargach zarzuty dotyczyły najczęściej braku obiektywizmu prokuratorów przy rozpatrywaniu spraw i nienależytego nadzoru nad postępowaniami śledczymi. Często oskarżano prokuratorów o nadużywanie władzy, krytykowano ich także za brak kompetencji i wskazywano błędy w prowadzonych postępowaniach. Skarżono się na bezczynność organów prokuratury, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia.

Odrębną część korespondencji stanowiły skargi i listy osadzonych w zakładach karnych. Najczęściej zwracano się z prośbą o weryfikację wyroków sądowych lub skrócenie kary pozbawienia wolności. Wiele pism dotyczyło niewłaściwych warunków, w jakich skazani i aresztowani odbywają kary pozbawienia wolności lub oczekują na rozprawę. Osadzeni wskazywali na złe warunki sanitarne, niedostateczną opiekę medyczną, przeludnienie w celach i słabe wyżywienie. Skarżyli się też na niewłaściwe traktowanie ich przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej.

Tabela nr 7: Sądownictwo i organy ścigania – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Orzecznictwo sądowe karne	6	2	0	146
Orzecznictwo sądowe cywilne	50	3	6	555
Orzecznictwo sądowe w sprawach pracy i ubezpieczeń społecznych	32	0	0	35
Orzecznictwo sądowe w sprawach administracyjnych	6	0	0	49
Pozaorzecznicze uchybienia w pracy sądów	7	0	0	44
Orzecznictwo i działalność prokuratury (w tym Prokuratora Generalnego)	43	2	1	272
Funkcjonowanie zakładów karnych i aresztów śledczych (Centralny Zarząd Służby Więziennej)	27	2	1	137
Działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników i syndyków	29	0	0	211
Korupcja	1	0	0	76
Zjawiska patologiczne (przemoc w rodzinie i inne doniesienia o naruszeniu prawa)	2	0	0	168
Inne	8	1	4	133
Ogółem:	211	10	12	1826

Podczas rozmów telefonicznych obywatele nawoływali do dokończenia procesu lustracji w sądownictwie oraz ujawnienia oświadczeń majątkowych sędziów i prokuratorów. Dzwoniący komentowali wydarzenia z udziałem Ministra Sprawiedliwości/Prokuratora Generalnego, w tym związane z nowelizacją prawa m.in. w zakresie egzekucji alimentów oraz dotyczące uruchamiania rządowych programów, takich jak darmowa pomoc prawna czy praca dla więźniów. Odnosząc się do programu darmowej pomocy prawnej, obywatele zwracali uwagę na konieczność stworzenia możliwości przynajmniej jednokrotnego, w ciągu roku, skorzystania z programu bez względu na kryteria wskazane w ustawie.

Odnotowano również liczne sygnały i opinie związane z funkcjonowaniem oraz orzeczeniami Trybunału Konstytucyjnego, w tym opinie w zakresie działań Rządu, jak i sędziów Trybunału Konstytucyjnego.

Odnosząc się do funkcjonowania prawa obywatele postulowali zwiększenie gwarancji egzekucji wyroków sądowych oraz zmianę ustawy o komornikach w zakresie niedopuszczania egzekucji ze środków przekazywanych przez ośrodki pomocy społecznej. Zwracano również uwagę na konieczność nowelizacji Kodeksu postępowania karnego w zakresie ograniczenia możliwości kierowania na badania psychiatryczne oraz w celu wprowadzenia obligatoryjnego doręczenia stronom wyroków wraz z ich uzasadnieniem. Ponadto postulowano nowelizację ustawy o zwalczaniu narkomanii tak, by karany był obrót i posiadanie tzw. dopalaczy. W kontekście Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego postulowano o zmiany gwarantujące obojgu rodzicom prawo, a wręcz obowiązek, do uczestniczenia w wychowaniu dziecka (nie tylko alimentacyjny). W przypadku uchylania się od tego obowiązku powinny być ustanowione przepisy karne, podobnie jak w przypadku obowiązku alimentacyjnego. W sytuacji, gdy jeden z rodziców wprost odmówił sprawowania opieki nad dzieckiem, powinno zasądzać się wyższe alimenty. Ponadto wskazano konieczność sprecyzowania podstaw, jakimi kierują się sądy przy ustalaniu wysokości alimentów.

2.7. Sprawy pracy i zatrudnienia

W tej kategorii spraw obywatele najczęściej zwracają się do Prezesa Rady Ministrów o pomoc w znalezieniu pracy. Skarżą się na wysoki poziom bezrobocia i zbyt niski poziom wynagrodzeń. Korespondencja tego typu nierzadko ma charakter bardzo emocjonalny.

Piszący zwracają się również ze skargami na swoich pracodawców, którzy uchybiają przepisom prawa, nie płacą wynagrodzeń. Nadsyłane były sygnały opisujące przypadki mobbingu i innego łamania prawa (także odnoszące się do Służby Cywilnej).

Tabela nr 8: Sprawy pracy i zatrudnienia – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Korpus Służby Cywilnej (nie dotyczy skarg na Szefa Służby Cywilnej), konkursy na stanowiska, inne	2	0	0	19
Poszukiwanie pracy	0	0	0	166
Zwolnienia z pracy	5	0	0	58
Zasiłki dla bezrobotnych	0	0	0	3
Działalność urzędów pracy	3	0	0	17
Finansowe roszczenia wynikające ze stosunku pracy	8	0	0	51
Pozafinansowe roszczenia ze stosunku pracy (deputaty, zaświadczenia o wysokości zarobków, zniżki PKP)	3	0	1	25
Wypadki przy pracy, choroby zawodowe, bhp; (w tym odszkodowania i świadczenia rentowe z tego tytułu)	5	0	0	12
Sprawy dotyczące kadr kierowniczych (nieprzestrzeganie prawa pracy, w tym mobbing)	2	0	15	68
Stosunki międzyludzkie w zakładach pracy	0	0	0	19
Sprawy dot. pracowników samorządowych	0	0	0	2
Ogólne sprawy dot. zatrudnienia i bezrobocia	0	1	0	49
Równe traktowanie (kobiety – mężczyźni, osoby niepełnosprawne i inne)	0	0	0	3
Inne	0	0	1	35
Ogółem:	28	1	17	527

Sprawy zgłaszane telefonicznie odnosiły się do tzw. umów śmieciowych. Obywatele zwracali uwagę na konieczność maksymalnego ograniczenia stosowania tej formy zatrudnienia np. do określonych grup społecznych, takich jak studenci lub emeryci, bądź całkowite jej wyeliminowanie. Podkreślano, że osoby zatrudnione na podstawie tej umowy nie mogą liczyć na pomoc i wsparcie Państwowej Inspekcji Pracy (PIP), nie mają prawa do płatnego urlopu oraz nie mają odprowadzanych składek emerytalno – rentowych. Zdaniem obywateli Rząd powinien podjąć działania zmierzające do zrównania sytuacji prawnej osób zatrudnionych na podstawie umowy zlecenie z osobami zatrudnionymi na podstawie umowy o pracę. Jednocześnie zwracano uwagę na konieczność eliminacji stosowania tej formy zatrudnienia w instytucjach państwowych i w spółkach z udziałem Skarbu Państwa.

W rozmowach telefonicznych obywatele odnosili się do uprawnień i działań PIP. Apelowali o zmiany legislacyjne zwiększające możliwości kontrolne PIP dotyczące m.in. weryfikowania umów o pracę w zakresie warunków płacy, które zdaniem apelujących bardzo często odbiegają od stanu faktycznego (zaniżanie zarobków) oraz podejmowania kontroli bez uprzedniego zawiadomienia. Proponowano również wprowadzenie narzędzi formalno – prawnych zwalczających dyskryminację w zatrudnieniu.

Po podjęciu przez Rząd działań zmierzających do podwyższenia kwoty minimalnego wynagrodzenia oraz wprowadzenia minimalnej stawki godzinowej obywatele zgłaszali swoje

zarówno pozytywne, jak i negatywne uwagi oraz opinie. Ponadto postulowano, by kwota minimalnego wynagrodzenia nie obejmowała dodatku stażowego.

W odniesieniu do samozatrudnienia postulowano: obniżenie wysokości składek ZUS; wprowadzenie zasady proporcjonalności wysokości składek ZUS do liczby dni w danym miesiącu, w których faktycznie prowadzona była działalność gospodarcza; zwolnienie z obowiązku płacenia składek ZUS osób prowadzących działalność gospodarczą, które ukończyły 70 rok życia.

Osoby kontaktujące się z KPRM zwracały również uwagę na konieczność ograniczenia przywilejów różnych grup zawodowych oraz podjęcia działań zmierzających do likwidacji „szarej strefy” w rolnictwie, poprzez wprowadzenie dzienników ewidencji pracy.

Ponadto pojawiły się również apele o interwencję w sprawie zwolnień grupowych w sieci sklepów spożywczych oraz przymusowego brania urlopów przez górników 4 grudnia. Postulowano również o niezrównywanie dodatków emerytalnych osób pracujących w warunkach szczególnych oraz pracujących w warunkach uciążliwych jakościowo. Apelowano o zapewnienie bezpiecznych warunków pracy operatorom żurawi w związku z licznymi śmiertelnymi wypadkami na budowach. W związku z wejściem w życie nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy pojawiały się postulaty o objęcie możliwością otrzymania zasiłku dla bezrobotnych opiekunów osób niepełnosprawnych, których podopieczni zmarli w 2016 r. przed wejściem ustawy w życie.

2.8.Ubezpieczenia społeczne

W korespondencji z zakresu ubezpieczeń społecznych, podobnie jak w pismach dotyczących kwestii pracy i zatrudnienia, obywatele najczęściej opisują swoją trudną sytuację życiową. Wielu korespondentów skarży się, że organy emerytalno-rentowe odmówiły im przyznania świadczeń lub w sposób niewłaściwy naliczyły ich wysokość. Zwracają się z prośbą do Prezesa Rady Ministrów o przyznanie renty specjalnej lub o zwiększenie wysokości emerytury.

Liczne są również listy, których autorzy dzielą się swoimi opiniami na temat obowiązujących przepisów emerytalno-rentowych. Wskazują na niesprawiedliwe, ich zdaniem, sposoby naliczania wysokości świadczeń, konieczne do spełnienia warunki, orzecznictwo lekarskie.

Tabela nr 9: Ubezpieczenia społeczne – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Odmowa przyznania emerytur i rent (wszystkich rodzajów)	43	0	1	87
Nieprawidłowe ustalenie wysokości świadczeń (wszystkich rodzajów)	55	0	1	90
Wnioski o przyznanie oraz ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów	2	0	0	228
Wnioski o przyznanie świadczenia specjalnego przez Prezesa RM	0	1	1	95
Odwołania od decyzji odmownych dot. rent specjalnych oraz dalsza korespondencja w tych sprawach	0	0	0	4
Emerytury wyjątkowe przyznawane przez Prezesa ZUS (lub inne organy)	3	0	1	27
Świadczenia przedemerytalne	0	0	0	11
Orzecznictwo lekarskie	11	0	0	20
Dodatki pielęgnacyjne, zasiłki chorobowe itp.	3	0	62	134
Świadczenia na rzecz ZUS z tyt. działalności gospodarczej	7	0	0	24
Korespondencja dotycząca Otwartych Funduszy Emerytalnych	0	0	0	0
Skargi na działalność organów emerytalno-rentowych – ZUS, KRUS, MON, MSW i sądownictwa	45	1	0	112
Inne	2	0	0	45
Przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych (uwagi, opinie, postulaty obywateli)	2	0	6	450
Ogółem:	173	2	72	1327

W trakcie rozmów telefonicznych obywatele, głównie seniorzy, apelowali o podwyższenie wysokości rent i emerytur oraz dodatków wszystkich rodzajów. W związku z planowanymi podwyżkami minimalnych rent i emerytur obywatele zgłaszali swoje uwagi i opinie w tym zakresie. Emeryci i renciści komentowali wysokość waloryzacji w 2016 r., wskazując jednocześnie propozycję zmiany z waloryzacji procentowej na kwotową. Apelowano również o zwiększenie wysokości waloryzacji w 2017 r. i o objęcie pomocą finansową emerytów, których świadczenie emerytalne jest na poziomie ok. 2000 zł.

W związku z pracami nad ustawą przywracającą niższy wiek emerytalny obywatele w pierwszej kolejności apelowali o ich przyspieszenie. Postulowano przede wszystkim obniżenie wieku emerytalnego oraz przyznanie prawa do emerytury po przepracowaniu 35 lat przez kobiety i 40 przez mężczyzn. W trakcie rozmów swoje opinie zgłaszali zarówno zwolennicy, jak i przeciwnicy uzależnienia możliwości przejścia na emeryturę od stażu pracy. Zróżnicowane opinie dotyczyły również kwestii jednoczesnego wykonywania pracy zarobkowej i pobierania emerytury.

W zakresie zmian systemu ubezpieczeń społecznych pojawiały się ponadto postulaty o: wspólne zliczanie składek opłacanych do różnych funduszy ubezpieczeń (KRUS, ZUS,

MSWiA etc.); przywrócenie dodatków do emerytury z tytułu pracy w warunkach szkodliwych; uwzględnienie jako okresu składkowego okresu pobierania renty z tytułu niezdolności do pracy; kumulowanie prawa do emerytury i renty rodzinnej (gdy obydwa świadczenia są niskiej wysokości); ustanowienie renty rodzinnej na poziomie 100 % dla wdów; rewizję przepisów w zakresie przyznawania emerytur kobietom tak, by były one spójne dla wszystkich kobiet. Pojawiły się także postulaty ustanowienia maksymalnej wysokości świadczenia emerytalnego.

Wśród osób samozatrudnionych pojawiły się apele o reformę zasad przyznawania świadczeń emerytalno – rentowych, gdyż ich zdaniem wysokość przyznawanych świadczeń jest porównywalna do świadczeń wypłacanych zatrudnionym pracownikom, pomimo opłacania wyższych składek. Proponowano zmniejszenie wysokości składek odprowadzanych do ZUS oraz uzależnienie ich wysokości od dochodu przedsiębiorcy.

Emerytowani opiekunowie osób niepełnosprawnych apelowali o wsparcie finansowe np. w formie dodatków do emerytur w wysokości 1000 zł. Pojawiły się również postulaty o podwyższenie zasiłku pielęgnacyjnego i zasiłku stałego z ZUS.

Dodatkowo w gronie sygnałów z tego zakresu problemowego pojawiały się postulaty o: bardziej efektywne kontrole wystawianych zwolnień lekarskich; zmiany w ustawie o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (w zakresie egzekucji świadczeń), gdyż zdaniem postulujących przepisy w tym zakresie są niejasne, co powoduje, że może dochodzić do egzekucji w kwocie przekraczającej ustawowe limity; przeprowadzenie przeglądu uprawnień emerytalnych poszczególnych grup zawodowych; przywrócenie wysokości zasiłku pogrzebowego do kwoty 6 tys. złotych; przeprowadzenie kampanii edukacyjnej przedstawiającej korzyści oszczędzania na Indywidualnym Koncie Emerytalnym/Indywidualnym Koncie Zabezpieczenia Emerytalnego.

Obywatele wyrażali również swoje opinie dotyczące obniżenia uposażenia emerytalnego byłym funkcjonariuszom aparatu bezpieczeństwa PRL (w tym apele o objęcie ustawą prokuratorów i sędziów) oraz opinie dotyczące przedstawianych przez Wicepremiera Mateusza Morawieckiego zmian w systemie ubezpieczeń społecznych.

2.9.Niepełnosprawni

Korespondencja dotycząca problemów osób niepełnosprawnych stanowi niewielki odsetek załatwianych pism. Często sprawy osób niepełnosprawnych stanowią wątek poboczny głównego tematu pisma, np. problemów ze znalezieniem pracy. W tej grupie dominują pisma wielowątkowe. Piszący zwracają się zarówno w swoich sprawach indywidualnych, jak

i grupowych. Korespondencja o tej problematyce na ogół jest przekazywana do Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

Tabela nr 10: Niepełnosprawni – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Prośby o wsparcie finansowe dla osoby dorosłej	0	1	1	20
Prośby o wsparcie finansowe dla dziecka	0	0	0	12
Niski wymiar świadczeń	0	0	0	36
Skargi na działalność organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych	0	0	0	11
Skargi na bariery w życiu codziennym, nauce, pracy	0	0	0	18
Dofinansowanie kosztów rehabilitacji (w tym specjalistycznego sprzętu, turnusów rehabilitacyjnych)	1	0	0	23
Problemy ogólne dotyczące niepełnosprawnych	1	0	0	61
Inne	1	0	6	52
Ogółem:	3	1	7	233

Zarówno w pismach jak i rozmowach telefonicznych obywatele apelowali o większe zainteresowanie się sytuacją osób niepełnosprawnych. Rozmówcy zwracali uwagę przede wszystkim na realia urzędowe, z którymi przychodzi im się zmierzyć na co dzień. Apelowali o przeprowadzenie przeglądu przepisów prawnie – administracyjnie – sądowych, które ich zdaniem wpływają na dyskryminację osób niepełnosprawnych przez organy administracji i w żaden sposób nie ułatwiają im funkcjonowania zarówno w urzędach, jak i sądach.

W rozmowach telefonicznych osoby niepełnosprawne zwracały uwagę na konieczność zmiany ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych w zakresie wydawania legitymacji osoby niepełnosprawnej. Proponowano by orzeczenia organów orzecznictwa rentowego stanowiły podstawę do wydania ww. legitymacji. Pojawiły się również apele o zmianę rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności w zakresie § 6 ust. 2 poprzez zniesienie obowiązku dołączenia aktualnych badań lekarskich, nie starszych niż 30 dni, w przypadku osób nieuleczalnie chorych.

W zakresie rehabilitacji osób niepełnosprawnych odnotowano liczne apele o zwiększenie wysokości dofinansowania i szerszego dostępu do środków ortopedycznych, tj. protez czy wózków inwalidzkich (w tym o napędzie elektrycznym). Pojawiały się także pomysły wsparcia finansowego firm produkujących sprzęt dla niewidomych np. poprzez wprowadzenie dla nich ulg. Zdaniem pomysłodawców powyższe pozwoliłoby na zakup przez niewidomych sprzętu na wolnym rynku po rozsądnej cenie, gdyż ten, który obecnie można

nabyć za pośrednictwem PEFRON-u jest bardzo drogi, a procedura ubiegania się o niego jest zbiurokratyzowana.

W związku z nowelizacją ustawy o transporcie publicznym odnotowano liczne obawy obywateli o uzależnienie przyznania ulgi na przejazdy transportem publicznym od faktu, czy przewoźnik zostanie uznany za operatora publicznego transportu zbiorowego. Zdaniem osób kontaktujących się z KPRM takie rozwiązanie prawne może spowodować likwidację ulg na przejazdy osobom uprawnionym, w tym niepełnosprawnym. Postulowano, także o przyznanie zniżek na PKP/PKS osobom niepełnosprawnym w stopniu umiarkowanym.

Ponadto osoby niepełnosprawne postulowały o przyspieszenie prac nad wprowadzeniem w Polsce Europejskiej Karty Osoby Niepełnosprawnej oraz o objęcie osób niepełnosprawnych programem darmowej pomocy prawnej.

Opiekunowie osób niepełnosprawnych, w szczególności osób dorosłych, apelowali o zrównanie kwot zasiłków przyznawanych opiekunom dorosłych osób niepełnosprawnych i opiekunom dzieci niepełnosprawnych, tym samym zrealizowanie postanowień wyroku Trybunału Konstytucyjnego w tym zakresie. Dodatkowo apelowano o: zmiany w prawie umożliwiające podjęcie prac zarobkowych opiekunom osób niepełnosprawnych pobierającym świadczenie pielęgnacyjne; rozszerzenie kręgu osób, które mogą pełnić rolę opiekuna do osób niespokrewnionych z niepełnosprawnym; o objęcie programami pomocowymi niepełnosprawnych matek, którym, zdaniem apelujących, nie przysługują zasiłki z tytułu urodzenia dziecka, urlop macierzyński, wychowawczy itp.

Ponadto postulowano o wprowadzenie asystentów osób niepełnosprawnych do specjalnych ośrodków szkolno – wychowawczych oraz o zwiększenie pomocy finansowej skierowanej dla osób niepełnosprawnych i ich opiekunów.

W związku z pracami i późniejszym uchwaleniem ustawy o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem” odnotowano również liczne, zróżnicowane opinie dotyczące tej ustawy.

2.10. Służba zdrowia

W pismach z tego zakresu obywatele często zwracają się o pomoc w rozwiązaniu ich indywidualnych spraw. Skarżą się na zbyt długie oczekiwanie na leczenie, ceny leków, pracowników służby zdrowia.

Tabela nr 11: Służba zdrowia – rodzaje i liczba sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Narodowego Funduszu Zdrowia	8	0	1	95
Skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie	2	0	0	60
Skargi na zbyt długie oczekiwanie na leczenie	1	0	0	15
Koszty leczenia – refundacja (w tym in vitro)	3	0	0	44
Leki i artykuły sanitarne (rejestracja, refundacja, ceny leków)	0	0	3	670
Leczenie uzdrowiskowe (sanatoryjne)	0	0	0	16
Działalność publicznych zakładów opieki zdrowotnej	3	0	0	50
Ubezpieczenia zdrowotne (składki)	1	0	0	11
Organizacja ochrony zdrowia (w tym komputeryzacja)	2	0	168	40
Problemy ogólne dotyczące służby zdrowia	0	1	0	45
Inne	2	1	3	51
Ogółem:	22	2	175	1097

W zakresie tej grupy problemowej obywatele kontaktujący się z KPRM informowali o sposobie załatwiania ich spraw przez Narodowy Fundusz Zdrowia. Skarżyli się na odmowę lub niewłaściwe leczenie, w szczególności odnosząc się do leczenia sanatoryjnego, oraz na czas oczekiwania w kolejce do lekarzy specjalistów. Odnotowano również liczne postulaty dotyczące refundacji leków dla osób z określonymi jednostkami chorobowymi np. stwardnienie rozsiane, fenyloketonuria, reumatoidalne zapalenie stawów, rdzeniowy zanik mięśni (SMA) czy dla osób po przeszczepie. Obywatele wskazywali również na konieczność informatyzacji służby zdrowia (np. poprzez wprowadzenie kart chipowych) oraz ujednolicenia cen leków i kontrolowanie ich dostępności.

W związku z wdrożeniem programu darmowych leków dla seniorów odnotowano liczne opinie, postulaty i apele w tym zakresie. Seniorzy na bieżąco informowali o niedostępności danego leku w aptekach oraz wyrażali się krytycznie na temat ograniczenia listy leków objętych programem.

W trakcie rozmów telefonicznych osoby kontaktujące się z KPRM apelowały także o podjęcie interwencji w różnych placówkach medycznych, głównie szpitalach. Odnosiły się one głównie do szpitali w Sanoku, Warszawie czy Łodzi. Ponadto apelowano o przyjrzenie się sytuacji placowej i kadrowej asystentek stomatologicznych i diagnostów laboratoryjnych. Zarówno jedna, jak i druga grupa zawodowa wskazywała na liczne nieprawidłowości związane m.in. z refundacją, outsourcingiem usług i obniżeniem wymagań związanych wykonywaniem zawodu, co powoduje zastąpienie wykwalifikowanych pracowników osobami nieposiadającymi wykształcenia medycznego. Apelowano także o powrót do stałego zatrudniania w szpitalach sprzątaczek, kucharek itp., podniesienie płac średniemu personelowi

medycznemu czy wprowadzenie zakazu łączenia pracy w przychodni finansowanej przez NFZ i prywatnej.

Wśród pozostałych postulatów pojawiały się głosy na temat wprowadzenia zniżek na leki dla kombatantów oraz umożliwienia im korzystania ze świadczeń medycznych bez konieczności oczekiwania w kolejce, przywrócenie pogotowia stomatologicznego przy pogotowiach ratunkowych oraz likwidację obowiązku szczepień.

Obywatele na bieżąco komentowali działalność Ministra Zdrowia, wskazując jednocześnie, że stanowisko to powinna piastować osoba z wykształceniem menadżerskim i medycznym jednocześnie.

2.11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna

Podobnie jak w przypadku pism dotyczących kwestii pracy i zatrudnienia, czy też niepełnosprawności, wystąpienia dotyczące polityki rodzinnej i społecznej mają w większości charakter indywidualny.

Obywatele skarżą się na niski wymiar świadczeń, na bezprawne - ich zdaniem - odmowy wsparcia przez organy pomocy społecznej. W tej grupie problemowej często pojawiają się prośby do Prezesa Rady Ministrów o odgórne, z pominięciem właściwych w tej sprawie instytucji, przyznanie zasiłku z pomocy społecznej.

Tabela nr 12: Polityka rodzinna i pomoc społeczna – rodzaje i liczba sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	1	0	3	56
Odmowy udzielenia pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	2	0	0	26
Wysokość zasiłków z funduszy pomocy społecznej	0	0	0	25
Działalność organów pomocy społecznej	22	0	0	74
Domy dziecka, rodziny zastępcze i Domy Pomocy Społecznej	2	0	1	27
Świadczenia rodzinne (np. dodatki do zasiłków rodzinnych)	4	0	3	96
Urlopy i świadczenia wychowawcze i macierzyńskie	0	0	1	50
Fundusz alimentacyjny	0	0	0	12
Problemy ogólne dotyczące pomocy (opieki) społecznej	0	0	1	27
Polityka prorodzinna i społeczna Rządu	1	0	5	292
Inne	1	0	0	30
Ogółem:	33	0	14	715

Zarówno pisemne, jak i telefoniczne sygnały obywatelskie z tego zakresu problemowego zdominowała tematyka rządowego programu „Rodzina 500 +”. W okresie poprzedzającym uruchomienie programu, jak również już po jego uruchomieniu odnotowano

liczne propozycje modyfikacji zasad przyznawania świadczenia. Propozycje zależne były od sytuacji, w jakiej znajdowali się obywatele, stąd postulowano m.in.: zwiększenie kryterium dochodowego uprawniającego do przyznania świadczenia na pierwsze dziecko; wprowadzenie zasady „złotówka za złotówkę”; zniesienie kryterium dochodowego dla rodzin w trudnej sytuacji życiowej np. samotne rodzicielstwo, niepełnosprawność dziecka/rodzica; wprowadzenie górnego kryterium dochodowego uprawniającego do otrzymania świadczenia; zamiana formy wypłaty świadczenia z pieniężnej na bezgotówkową np. bony; objęcie programem dzieci po 18 roku życia podejmujących dalszą naukę. W momencie rozpoczęcia wypłat świadczenia wychowawczego obywatele zgłaszali swoje uwagi dotyczące działalności ośrodków pomocy społecznej, które dotyczyły głównie odmowy przyznania świadczenia, długiego czasu oczekiwania na wypłatę, nieprawidłowego, ich zdaniem, ustalenia dochodu na członka rodziny, różnych interpretacji definicji rodziny „patchworkowej” czy braku reakcji na zgłaszane nieprawidłowości przy wydatkowaniu środków przez beneficjentów programu. Odnotowano również głosy wdzięczności za wprowadzenie programu, jak również głosy krytyki związane z jego funkcjonowaniem i negatywnymi skutkami, jakie może spowodować.

Do Kancelarii wpływały skargi na odmowy gminnych ośrodków pomocy społecznej wypłaty zasiłków okresowych i celowych dla osób, które uzyskały wsparcie w ramach programu „Rodzina 500+”. Ośrodki pomocy społecznej odmawiają wypłaty dotychczas przysługujących świadczeń, argumentując swoje stanowisko przekraczaniem przez beneficjentów programu „Rodzina 500+” kryterium dochodowego, warunkującego przyznanie wsparcia ze środków pomocy społecznej. Dzwoniący zgłaszają nieprawidłowości w zakresie wypłacania środków z programu (zbyt wolne załatwianie wniosków, niezrozumiały system kolejności wypłat).

W zakresie funkcjonowania Karty Dużej Rodziny odnotowano apele o umożliwienie korzystania z ulg na terenie całego kraju, a nie wyłącznie na terenie gminy, w której dana rodzina zamieszkuje oraz o objęcie wsparciem rodziców dorosłych dzieci, które większość życia zawodowego poświęciły na wychowanie dzieci, przez co ich emerytury będą znacząco niższe.

Odnosząc się do innych zasiłków czy form pomocy udzielanych przez ośrodki pomocy społecznej odnotowano postulaty: zwiększenia wysokości zasiłku pielęgnacyjnego; zniesienia progu dochodowego w przypadku świadczenia rodzinnego i becikowego; nieuwzględniania dodatku mieszkaniowego do dochodu, stanowiącego podstawę przyznania zasiłku stałego; wsparcia rodziców samotnie wychowujących dzieci. W zakresie alimentacji apelowano

o wprowadzenie minimalnej wysokości alimentów np. 800 zł oraz o zmiany w prawie, umożliwiające w pierwszej kolejności egzekucję na rzecz wierzycieli alimentacyjnych.

W powyższych sprawach obywatele również zgłaszali, ich zdaniem, nieprawidłowe działania ośrodków pomocy społecznej, zwracając uwagę na konieczność objęcia ośrodków zwiększoną kontrolą.

Seniorzy kontaktujący się z KPRM apelowali o poprawę ich sytuacji materialnej oraz zmianę zasad przyjmowania do domów opieki społecznej, ponieważ, ich zdaniem, obecne zasady przyjmowania do tych domów uniemożliwiają przyjęcie osoby z niskim dochodem.

2.12. Sprawy mieszkaniowe

W pismach z tego zakresu obywatele najczęściej zwracają się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów o pomoc w przydziale mieszkania socjalnego. Charakter listów jest często dramatyczny. Piszący opisują swoją trudną sytuację życiową (bezrobocie, brak środków do życia) i szukają pomocy w osobie Prezesa Rady Ministrów.

Sprawy dotyczące kwestii mieszkaniowych w zdecydowanej większości mają charakter indywidualny i wiążą się ze skargami na działalność organów samorządu gminnego, do zadań którego należy zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych. Główną przyczyną wystąpień jest brak wystarczającej ilości mieszkań socjalnych lub ich zły stan.

Obywatele w swoich wystąpieniach zwrócili uwagę na niewłaściwe, ich zdaniem, uregulowanie przez ustawodawcę kwestii zbywania mieszkań zakładowych przy prywatyzacji przedsiębiorstw państwowych. Twierdzą, że przepisy ustawy z dnia 29 września 1990 r. o zmianie ustawy o gospodarce gruntami i wywłaszczaniu nieruchomości umożliwiły przejmowanie mieszkań przez prywatyzowane przedsiębiorstw od ich załóg. Następnie mieszkania sprzedawano wraz z prywatyzowanym przedsiębiorstwem. Rozwiązania prawne uniemożliwiły skuteczne skorzystanie przez dotychczasowych lokatorów mieszkań z przysługującego im prawa pierwokupu lub zadośćuczynienia.

Do Kancelarii wpływały również głosy poparcia dla rządowego programu „Mieszkanie +”. Nadsyłało propozycje eksperckiego wsparcia w realizacji programu, w tym także od środowisk akademickich.

Tabela nr 13: Sprawy mieszkaniowe – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Sprzedaż, najem i zamiana mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych	6	0	2	379
Czynsze, opłaty eksploatacyjne i inne opłaty za mieszkania	0	1	0	24
Eksploatacja i remonty	0	0	0	15
Działalność administracji domów komunalnych	0	0	0	4
Pozostałe dot. lokali komunalnych	0	0	0	24
Przydziały, zamiany i wykup lokali	1	0	0	22
Czynsze i opłaty eksploatacyjne	0	0	2	20
Premie gwarancyjne, rekompensaty pieniężne, rewaloryzacja wkładów mieszkaniowych	0	0	0	2
Działalność administracji domów spółdzielczych	4	0	0	19
Pozostałe dot. lokali spółdzielczych	2	0	0	28
Prywatne budynki czynszowe	0	0	0	7
Mieszkania zakładowe, wykup	1	0	0	26
Wspólnoty mieszkaniowe	1	0	0	21
Dodatki mieszkaniowe, ochrona lokatorów	0	0	0	3
Bezprawne zajęcia lokali i eksmisje	2	0	0	33
Mieszkaniowe programy rządowe (np. mieszkanie dla młodych)	0	0	0	25
Inne	0	0	0	54
Ogółem:	17	1	4	706

Część sygnałów z tego zakresu problemowego odnosiła się do funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych. Obywatele wielokrotnie podnosili konieczność prawnego zwiększenia nad nimi kontroli, gdyż, ich zdaniem, w spółdzielniach panuje bezprawie i nie wywiązują się one ze swoich zadań, lokator zaś nie może egzekwować swoich praw i musi przystawać na ciągle, bezpodstawne podwyżki czynszu.

Przed ogłoszeniem rządowego programu „Mieszkanie +” obywatele zgłaszali konieczność utworzenia programu wspierającego budownictwo komunalne. Natomiast w trakcie opracowywania założeń do programu, podobnie jak w przypadku programu „Rodzina 500+”, obywatele zgłaszali swoje propozycje dotyczące funkcjonowania programu „Mieszkanie +” m.in. wnosili o objęcie osób już wynajmujących mieszkania dopłatami do kwoty najmu.

Wśród pozostałych sygnałów odnotowanych przez pracowników IdO pojawiały się postulaty: zmiany ustawy o ochronie praw lokatorów, która w obecnym kształcie ma chronić jedynie najemców, nie chroni zaś prawa własności; uregulowania spraw ksiągczek mieszkaniowych; zmian w prawie mające zapewnić odpowiednią liczbę miejsc parkingowych na terenie osiedli mieszkaniowych; zmiana przepisów Kodeksu cywilnego w zakresie

ograniczenia prawa współwłasności lokalu w przypadku niewywiązywania z obowiązków ciążących na współwłaścicielu np. niepartycypowanie w kosztach utrzymania lokalu.

2.13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

Sprawy z tej grupy problemowej najczęściej dotyczą już rozstrzygniętych lub toczących się postępowań administracyjnych, np. w sprawie nakazu rozbiórki budynku. Obywatele skarżą się na postępowania rozstrzygnięte niezgodnie z ich oczekiwaniami.

Najczęściej poruszane kwestie to wysokość odszkodowań, przyznanych przez władze za nieruchomości wywłaszczone pod inwestycje, oraz przebieg istniejących albo planowanych dróg. Obywatele często skarżą się, że ich wnioski o budowę drogi gminnej nie są realizowane przez władze lokalne.

Część obywateli zwracała się o wniesienie pod obrady Sejmu RP ustawy o uwłaszczeniu działek rodzinnych. Zdaniem piszących brak ustawowej regulacji w tej kwestii jest przyczyną licznych nieprawidłowości w funkcjonowaniu rodzinnych ogrodów działkowych, takich jak eksmisje lokatorów z wybudowanych przez nich altan.

Tabela nr 14: Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność wojewódzkich i powiatowych inspektorów nadzoru budowlanego	40	1	2	110
Planowanie przestrzenne, lokalizacja inwestycji	5	0	1	61
Działki budowlane, spory o ich rozgraniczenie	5	0	1	18
Budowa i remonty dróg i autostrad	2	3	2	60
Sprzedaż działek budowlanych, przetargi, dzierżawa działek	1	0	0	7
Wywłaszczenia i odszkodowania, komunalizacja	1	0	0	38
Odszkodowania za szkody wyrządzone budową infrastruktury technicznej (np. szkody górnicze)	0	0	0	3
Zmiana wieczystego użytkow. na prawo własności (w tym garaże)	0	0	0	8
Ogrody działkowe	1	1	0	9
Uprawnienia rzeczoznawców, zarządców, pośredni. w obrocie nieruchomościami	0	0	0	1
Sprawy dot. infrastruktury miejskiej	0	0	0	18
Sprzedaż nieruchomości cudzoziemcom	0	0	0	0
Problemy ogólne dot. mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego, gruntów miejskich	1	0	0	20
Sprawy z zakresu geodezji i kartografii oraz geologii	9	0	0	27
Inne	0	0	0	12
Ogółem:	65	5	6	392

Podczas rozmów telefonicznych z tego zakresu tematycznego obywatele apelowali o prawne uregulowanie kwestii wykupu gruntu przynależnego do lokalu mieszkalnego, w przypadku, gdy jego własność jest wskazana w odrębnej księdze wieczystej, a nie w księdze wieczystej lokalu mieszkalnego. Zdaniem postulujących w przypadku, gdy grunt, na którym znajduje się lokal mieszkalny posiada odrębną księgę wieczystą, powinien on być z mocy prawa nabywany przy zakupie lokalu mieszkalnego. Ponadto odnotowano apele o uproszczenie prawa budowlanego w zakresie przepisów dotyczących budowy obiektu mieszkalnego jednorodzinnego.

2.14. Unia Europejska

Sprawy z tej kategorii stanowią marginalny odsetek pism kierowanych do Kancelarii. Są to pisma zawierające komentarze obywateli do poszczególnych polityk UE i do prawa obowiązującego w poszczególnych krajach członkowskich. Ponadto odnotowano głosy sprzeciwu wobec podpisania tzw. umowy CETA oraz w związku z planowaną możliwością zniesienia przez UE wiz dla obywateli Gruzji.

Tabela nr 15: Unia Europejska – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Rolnictwo	0	0	2	81
Edukacja i nauka	0	0	0	10
Działalność gospodarcza	0	0	0	6
Ochrona środowiska i przyrody	0	0	2	14
Rozwój regionalny	0	0	0	9
Kapitał ludzki (EFS)	0	0	0	0
Wprowadzenie waluty EURO	0	0	0	0
Inne	0	0	1	10
Ogółem:	0	0	5	130

2.15. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

Najczęściej pojawiającymi się kwestiami w pismach z tej grupy problemowej są wnioski o przyznanie 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). Drugą największą grupę pism w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji – skargi, prośby o interwencje, informacje o możliwych nieprawidłowościach. Liczną grupę stanowią pisma osób, które albo starają się o polskie obywatelstwo albo po jego uzyskaniu skarżą się na brak zainteresowania władz ich sprawami (np. repatrianci, posiadacze karty Polaka).

W analizowanym okresie pojawiały się liczne opinie dotyczące tzw. ustawy dezubekizacyjnej. Część piszących zarzucała projektowanym wówczas rozwiązaniom niekonstytucyjność. Inni z kolei wyrażali poparcie dla zaproponowanych przez Rząd przepisów, postulując dalsze obniżenie świadczeń dla funkcjonariuszy aparatu bezpieczeństwa PRL.

Tabela nr 16: Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Sprawy resortu obrony narodowej	1	0	1	28
Sprawy bezpieczeństwa publicznego	0	0	0	11
Nadanie i zrzeczenie się obywatelstwa polskiego	0	0	0	8
Repatriacja, karty stałego pobytu, uchodźcy polityczni	1	0	1	28
Działalność policji	19	0	1	121
Działalność innych służb (np. granicznych, straży pożarnej)	2	1	0	33
Wnioski o nadanie odznaczenia, orderu	1	0	0	4
Sprawy kombatanckie	2	2	1	128
Udział Polski w misjach wojskowych	0	0	0	1
Inne	0	0	0	27
Ogółem:	26	3	4	389

Osoby kontaktujące się telefonicznie z pracownikami IdO w szczególności chciały uzyskać informacje dotyczące pobytu i pracy cudzoziemca w Polsce. Postulowano podjęcie działań mających na celu zmianę prawa w zakresie uzyskiwania prawa stałego pobytu w Polsce dla osób prowadzących działalność gospodarczą na terenie RP, a także wprowadzenie innego dokumentu paszportowego dla cudzoziemców (osiedlających się w UE), który nie będzie uprawniał do swobodnego przemieszczania się po całej UE. Odnotowano, również liczne opinie dotyczące przyjmowania do Polski uchodźców z Syrii, w tym ich wsparcia finansowego oraz ewentualnego angażowania Sił Zbrojnych RP w ten konflikt. Pojawiały się również pytania z zakresu nadania i zrzeczenia się obywatelstwa polskiego.

Obywatele bardzo często komentowali działalność Ministerstwa Obrony Narodowej. Odnosili się do kwestii zakupu wojskowych helikopterów dla polskiej armii, utworzenia Wojsk Obrony Terytorialnej czy dozbrajania armii.

W zakresie działalności Policji i innych służb mundurowych odnotowano liczne opinie dotyczące planowanych podwyżek płac dla funkcjonariuszy. Postulowano wprowadzenie zakazu używania przez służby ratunkowe i Policję sygnałów dźwiękowych od godziny 22 do 6 rano, apelowano o zaostrzenie przepisów zwalczających przemyt oraz zwiększenie kontroli na granicach RP.

Odnosząc się do spraw kombatanckich i osób represjonowanych odnotowano opinie dotyczące wypłacania przez Polskę odszkodowań w ramach pomocy ofiarom represji niemieckich na terenach gett i obozów oraz dziedziczącym po nich wdowom i wdowcom. Postulowano o zwiększenie pomocy finansowej dla osób internowanych w czasach PRL-u. Kombatancki zaś wnioskowali o zakończenie prac nad ustawą przyznającą dodatkowe świadczenia kombatanckie osobom internowanym w czasie stanu wojennego oraz o przyznanie uprawnień kombatanckich osobom, które w trakcie okupacji przebywały w obozie przesiedleńczym Poznań – Górczyn.

W związku z ważnymi wydarzeniami, które miały miejsce w Polsce w 2016 r. (szczyt NATO, Światowe Dni Młodzieży) odnotowano głosy niezadowolenia dotyczące zawieszenia małego ruchu granicznego.

W sprawach dotyczących dowodów osobistych i danych osobowych postulowano o lepsze ich zabezpieczenie poprzez wprowadzenie odcisków linii papilarnych oraz o usunięcie z dokumentów obywateli Polski symboli Unii Europejskiej.

Apelowano o pomoc obywatelom Polski w sprawach związanych z odbieraniem dzieci przez Jugendamt oraz o podjęcie działań w zakresie ochrony dzieci przed treściami pornograficznymi w Internecie np. poprzez wprowadzenie przez operatorów sieci komórkowych bezpłatnej usługi blokowania stron z takimi treściami.

2.16. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią

Pisma te stanowią niewielki odsetek załatwianych spraw. Dominują wśród nich pisma, których autorzy poruszają ogólne problemy dotyczące rolnictwa, np. trudności w prowadzeniu gospodarstwa rolnego. Pisma te mają charakter indywidualnych wystąpień, komentarzy, postulatów.

Wśród korespondencji skierowanej do KPRM znalazł się postulat zwiększenia nakładów budżetowych na rolnictwo, poprzez m.in. zwiększenie dopłat do paliwa rolniczego.

Tabela nr 17: Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Uwłaszczenia gospodarstw rolnych	0	0	0	5
Sprzedaż i dzierżawa gruntów rolnych	0	0	0	30
Scalenia, rozgraniczenia i ewidencja gruntów	0	0	0	13
Przydział i spłata kredytów rolniczych, prośby o pomoc finansową (dot. rolnictwa)	0	0	0	14
Skup płodów rolnych	0	0	13	8
Hodowla zwierząt	0	0	1	20
Działalność wojewódzkich i powiatowych inspektorów weterynaryjnych oraz inne sprawy z zakresu weterynarii	1	0	0	10
Problemy ogólne dot. wsi, rolnictwa i gospodarki ziemią	1	0	0	34
Żywność genetycznie modyfikowana (GMO)	0	0	0	1
Inne	1	0	2	44
Ogółem:	3	0	16	179

W związku z przyjęciem ustawy o wstrzymaniu sprzedaży nieruchomości zasobu Własności Rolnej Skarbu Państwa oraz o zmianie niektórych ustaw odnotowano sygnały telefoniczne związane z zapisami ww. ustawy. Odnoszono się do kwestii nieobjęcia Kościoła i związków wyznaniowych zapisami ustawy, ograniczenia dostępności do kredytów hipotecznych, spadku wartości ziemi czy ograniczenia prawa własności. Postulowano o zmianę przepisów ww. ustawy poprzez podwyższenie wielkości działki, która może zostać sprzedana bez zgody ANR.

Rolnicy zwracali uwagę na wadliwy, ich zdaniem, system dopłat do tuczników (promujący jedynie duże obce korporacje), apelując jednocześnie o podjęcie działań mających na celu ustalenie przez Rząd minimalnych cen za skup bydła i tuczników. Ponadto informowali o konieczności uszczelnienia podatku VAT w rolnictwie oraz apelowali o nieprywatyzowanie firm zajmujących się nasiennictwem.

W związku z wykryciem ognisk afrykańskiego pomoru świń (ASF) apelowano o zwiększoną kontrolę służb weterynaryjnych oraz o wprowadzenie zakazu polowań z psami na obszarach, na których występuje wirus.

Dodatkowo odnotowano postulaty: wypłacenia rolnikom rekompensaty za wymarznęte oziminy; powiązania systemu ubezpieczeń rolniczych z posiadanym zabezpieczeniem na ewentualność klęski; nałożenia na właścicieli gruntów rolnych obowiązku utrzymania ich w należytym stanie (m.in. poprzez usuwanie chwastów); wprowadzenia zakazu uboju rytualnego i hodowli zwierząt futerkowych; przekazywania przez Agencję Rynku Rolnego

owoców oraz warzyw rolnikom z przeznaczeniem na pasze dla bydła - na zasadach podobnych do obecnej pomocy dla organizacji charytatywnych.

2.17. Reprywatyzacja

Najczęściej poruszaną tematyką pism zakwalifikowanych do tej grupy problemowej była kwestia odszkodowań za tzw. mienie zabużańskie. Obywatele wskazywali na trudności w uzyskaniu odszkodowania za pozostawione mienie, przewlekłość postępowania lub niekorzystne dla nich rozstrzygnięcia.

W związku z zaistniałą debatą nad reprywatyzacją kamienic, m.in. warszawskich, do Kancelarii kierowano wystąpienia z apelem ustawowego uregulowania kwestii mienia nieobjętego tzw. ustawą zabużańską, np. majątki w Bieszczadach. W 1951 r. nastąpiła regulacja granic między Polską a ZSRR, w wyniku czego część ziem została zwrócona Polsce. Spodkobierców majątków na ziemiach, które w 1945 r. włączono do ZSRR, a następnie w 1951 r. przywrócono do Polski, nie obejmuje rekompensata za mienie pozostawione poza granicami RP.

Tabela nr 18: Reprywatyzacja – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Gospodarstwa chłopskie, lasy, wielkie gospodarstwa ziemskie	1	0	0	26
Grunty warszawskie	1	0	0	14
Mienie zabużańskie	7	1	1	36
Przedsiębiorstwa i zakłady	0	3	0	7
Mienie poniemieckie	1	1	0	4
Inne	0	0	1	16
Ogółem:	10	5	2	103

2.18. Ochrona przyrody i środowiska

Korespondencja zakwalifikowana do powyższej problematyki najczęściej stanowi wystąpienia, w których obywatele zwracają się o pomoc w takich sprawach, jak: podłączenie kanalizacji, wodociągu, opłaty za wywóz nieczystości.

Piszący zwracają się również z prośbą o pomoc do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w kontaktach z administracją samorządową w sprawach związanych z gospodarowaniem odpadami. Kwestionują wysokość opłat ustanawianych przez samorządy za wywóz odpadów.

Samorządy z regionu Puszczy Białowieskiej wyrażały poparcie dla decyzji Ministra Środowiska zwiększającej limit wycinki drzew w Puszczy Białowieskiej. Zdaniem autorów zwiększenie limitu wycinki drzew i podjęcie cięć sanitarnych jest właściwym sposobem walki

z klęską zamierania drzew, wywołaną przez kornika drukarza. Piszący wyrażali się krytycznie o decyzjach poprzedniego Rządu z 2012 r., które zmniejszyły limit cięć w Puszczy Białowieskiej uniemożliwiając tym samym skuteczną walkę z gradacją kornika drukarza.

Tabela nr 19: Ochrona przyrody i środowiska – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Głównego Inspektora Ochrony Środowiska i regionalnych dyrektorów ochrony środowiska	2	0	0	16
Ochrona środowiska	1	1	0	73
Ochrona przyrody	1	0	0	20
Ochrona zwierząt	0	0	0	5
Gospodarka leśna i łowiectwo	2	0	1	23
Gospodarka wodna	0	0	1	44
Gospodarka odpadami	0	0	4	18
Natura 2000	0	0	0	4
Inne	0	0	0	13
Ogółem:	6	1	6	216

Osoby kontaktujące się z pracownikami IdO wyrażały ogólne opinie dotyczące zanieczyszczenia środowiska i funkcjonowania elektrowni wiatrowych. Apelowano również o przywrócenie prac nad ustawą o czystym powietrzu. Apelowano o zainteresowanie się kwestią traktowania koni w Tatrzańskim Parku Narodowym oraz wyrażano opinie w związku z nowelizacją prawa łowieckiego. Postulowano wprowadzenie zakazu organizowania polowań grupowych i używania na polowaniach amunicji ołowianej. Wnoszono o odsunięcie polowań o 500 metrów od zabudowań mieszkalnych.

2.19. Klęski żywiołowe

Korespondencja należąca do tej kategorii problemowej stanowi bardzo niewielki odsetek załatwionych pism. Piszący zwracają się o odszkodowania za straty spowodowane np. przez silne wiatry.

Tabela nr 20: Klęski żywiołowe – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Powódź	1	0	0	5
Silny wiatr (np. huragan, orkan, trąba powietrzna)	0	0	0	2
Susza	0	0	0	1
Degradacja środowiska w wyniku klęsk żywiołowych	0	0	0	0
Odszkodowania	0	0	0	9
Inne	0	0	0	0
Ogółem:	1	0	0	17

2.20. Handel, usługi, łączność, komunikacja

W korespondencji zakwalifikowanej do tej grupy problemowej najczęściej zwracano się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów z apelami o umorzenie zaległych opłat za abonament radiowo-telewizyjny. Osoby starsze, powołując się na słowa byłego Premiera, zaprzestały płacenia abonamentu. Zwolnienie z opłaty wymagało jednak dokonania odpowiednich formalności, o czym nie wiedzieli.

Do Prezesa Rady Ministrów kierowane są prośby o umorzenie mandatów drogowych, komentarze do zmian w przepisach kodeksu drogowego (zwłaszcza zaostrzanie kar za wykroczenia drogowe).

Część piszących zwraca się do Prezesa Rady Ministrów z prośbą o pomoc i interwencję w sprawach dotyczących firm telekomunikacyjnych. Informują o nieuczciwych, ich zdaniem, praktykach dużych firm (np. zawieranie umów niezgodnych z uzgodnioną treścią).

Tabela nr 21: Handel, usługi, łączność, komunikacja – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność handlu i usług	4	0	3	41
Działalność zakładów energetycznych i gazowni	6	0	0	78
Działalność urzędów pocztowych	1	0	0	19
Telefonia stacjonarna, cyfrowa, opłaty	0	0	0	28
Radio i telewizja (abonament)	5	0	0	72
Komunikacja lokalna, miejska	2	0	13	18
Komunikacja krajowa i międzynarodowa w tym. PKP, PPKS, LOT	4	0	1	35
Licencje, koncesje, zezwolenia	0	0	0	3
Problemy ogólne dot. handlu, usług, łączności, komunikacji i transportu	0	0	0	23
Drogi i ruch drogowy; prawo o ruchu drogowym	3	0	4	86
Inne	0	0	0	10
Ogółem:	25	0	21	413

Podczas rozmów telefonicznych obywatele zgłaszający się do IdO często informowali o łamaniu praw konsumenckich, jednocześnie prosząc o informacje, gdzie mogą uzyskać pomoc i wsparcie. Apelowano także o podjęcie działań zmierzających do wprowadzenia zakazu nagabywania przez telemarketerów, o zwiększenie ochrony praw konsumentów oraz ochrony danych osobowych. Postulowano zmianę przepisów dotyczących możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość tak, aby mogli z niej korzystać również drobni przedsiębiorcy. Komentowano także propozycje wprowadzenia zakazu handlu w niedzielę.

Pojawiały się również opinie w sprawie planowanych zmian wprowadzonych „ustawą medialną”, w tym dotyczące opłaty audiowizualnej. Apelowano o nieobejmowanie opłatą audiowizualną osób nieposiadających odbiorników telewizyjnych i radiowych oraz osób z najniższymi dochodami, w tym emerytów i rencistów.

Obywatele odnosili się również do działalności urzędów pocztowych. Apelowano o podjęcie działań zmierzających do usprawnienia procesu przesyłania dokumentów pomiędzy organami państwowymi poprzez poprawę jakości usług świadczonych przez operatora pocztowego. Ponadto postulowano zmianę przepisów w zakresie upoważnień do odbierania korespondencji pocztowej tak, aby do jej odbioru wystarczało ogólne pełnomocnictwo notarialne.

W zakresie funkcjonowania transportu odnotowano postulaty zintegrowania transportu kolejowego z drogowym oraz zniesienia wszelkiej odpłatności za podróże dzieci w wieku do 6 lat.

Podczas rozmów telefonicznych obywatele apelowali o podjęcie działań zabezpieczających kierowców pojazdów i użytkowników dróg poruszających się po autostradach przed innymi uczestnikami, którzy mają wymuszać w niebezpieczny sposób zatrzymanie pojazdu, a następnie oferować do sprzedaży podejrzone towary. Ponadto zwracano uwagę na konieczność rozwiązania problemu samochodów porzuconych na ulicach.

Dodatkowo odnotowano postulat, by zapisy nowej ustawy antyterrorystycznej nakładały na operatora obowiązek wprowadzenia procedury pozwalającej na rejestrację numeru nie tylko w siedzibie firmy, ale np. przez Internet.

Obywatele apelowali również o przeprowadzenie kampanii informacyjnych odnośnie ochrony przed oszustami, podszywając się pod Ogólnopolską Ewidencję Firm i Przedsiębiorstw (OEFiP) oraz Centralną Ewidencję Działalności Gospodarczych i Firm (CEDGiF) wyłudzać pieniądze od przedsiębiorców

Piszący wyrażali się krytycznie na temat zmian ustawy – Prawo zamówień publicznych dopuszczających zlecenie zamówień in house, tj. zlecenia przez jednostki sektora finansów publicznych wykonania usług kontrolowanym przez siebie podmiotom z pominięciem wymogów procedur otwartych – przetargów.

2.21. Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka

W tej grupie problemowej nadsyłane pisma najczęściej dotyczyły szkolnictwa podstawowego. Piszący skarżyli się na likwidowanie przez samorząd szkół (także ponadpodstawowych).

Część korespondencji dotyczyła żłobków i przedszkoli. Poruszane były kwestie dostępności miejsc dla dzieci w żłobkach i przedszkolach państwowych oraz samego procesu rekrutacji (jej przejrzystości) i wysokości opłat.

Tabela nr 22: Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Żłobki i przedszkola	0	0	0	18
Szkolnictwo podstawowe	0	1	1	47
Szkolnictwo ponadpodstawowe	2	0	0	52
Szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne	0	0	0	40
Szkolnictwo specjalne	0	0	0	4
Pomoc materialna i stypendialna oraz kredyty dla studentów	0	0	0	5
Sprawy dotyczące nauczycieli	1	0	1	26
Sprawy dotyczące autorów, twórców i naukowców	0	0	0	22
Ochrona i remonty zabytków	2	0	2	8
Sport i turystyka oraz dofinansowanie imprez kulturalnych	0	0	0	13
Inne	0	0	0	44
Ogółem:	5	1	4	279

Odnutowano liczne opinie, zarówno pozytywne, jak i negatywne, dotyczące likwidacji gimnazjów. Apelowano by reformą edukacji nie były objęte szkoły artystyczne.

W rozmowach telefonicznych odnotowano apele o przywrócenie higienistki i stomatologa do szkół, podjęcie działań zmierzających do utworzenia większej ilości żłobków oraz zwiększenie ustawowego progu dochodu uprawniającego do ubiegania się o stypendium socjalne.

W zakresie sportu apelowano o rewizję wydatków przeznaczanych na poszczególne dyscypliny sportu, gdyż osiągnane wyniki są niezadowalające w stosunku do ponoszonych nakładów.

2.22. Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe

Problematyką najczęściej występującą w korespondencji w powyższym dziale były zagadnienia związane z działalnością instytucji finansowych. Przedmiotem wielu krytycznych

wystąpień była działalność parabanków. Piszący prosili o pomoc w sporach z kredytodawcami, naliczającymi wysokie odsetki.

Podobnie jak w latach poprzednich, liczną grupę stanowiły skargi dotyczące wysokości należnych podatków, odmowy umorzenia należności podatkowych lub rozłożenia ich na raty.

W skargach dotyczących działalności urzędów i izb skarbowych najczęściej skarżono się na decyzje podatkowe, niewłaściwe interpretowanie przepisów podatkowych przez urzędników skarbowych, a także brak obiektywizmu przy rozpatrywaniu spraw.

Część korespondencji stanowiły pisma dotyczące trudności w spłacie zaciągniętych kredytów bankowych. Ich autorami były głównie osoby, które – zachęcane reklamami – podpisały umowy kredytowe i wpadły w „pętlę zadłużenia” lub korzystały z usług firm udzielających pożyczek w krótkim terminie, ale o wysokim oprocentowaniu. Pisały również osoby, które z powodu utraty pracy, bądź choroby swojej lub najbliższego członka rodziny, nie były w stanie sprostać spłacie zadłużenia. Część listów dotyczyła kredytów zaciągniętych we frankach szwajcarskich. Skarżący krytykowali także zarządzających bankami za brak empatii i odpowiedniego podejścia do klientów w momencie, kiedy dotknęły ich problemy finansowe. Korespondencja na ten temat często zawierała prośby o interwencję lub wstawiennictwo w negocjacjach z instytucjami finansowymi, aby uzyskać zmianę zasad spłaty kredytu i rozłożenie go na mniejsze raty w dłuższym czasie.

Tabela nr 23: Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Podatki (łącznie z rolnymi)	4	0	4	115
Cła, opłaty celne, sprawy celne	1	0	0	5
Kredyty np. przydział, spłata, umorzenia (z wyłączeniem kredytów studenckich i rolnych)	4	1	0	136
Działalność instytucji finansowych (banki, biura maklerskie, giełda, lokaty i oszczędności, oprocentowanie)	13	0	2	210
Papiery wartościowe (obligacje, świadectwa udziałowe, w tym przedwojenne papiery wartościowe)	0	0	0	19
Roszczenia z tytułu ubezpieczeń majątkowych osobowych, komunikacyjnych (z wyłączeniem rolnych)	0	0	0	13
Działalność zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych	1	0	0	27
Finanse publiczne (budżet państwa, samorządów, instytucji)	0	0	1	15
Inne	1	0	1	41
Ogółem:	24	1	8	581

W trakcie rozmów telefonicznych odnotowano apele o przyspieszenie prac nad wprowadzeniem większej kwoty wolnej od podatku, zaś po jej uchwaleniu odnotowano

liczne opinie i uwagi w tym zakresie. Obywatele kontaktujący się z pracownikami IdO wyrażali również swoje opinie dotyczące opodatkowania sklepów wielkopowierzchniowych.

Odnosząc się do podatku VAT odnotowano apele o podjęcie działań mających na celu przyspieszenie postępowania dotyczącego zwrotu VAT w zakresie handlu wewnątrznijnego, o obniżenie wysokości VAT na artykuły dziecięce oraz o wprowadzenie jednej stawki VAT na materiały budowlane. Zaś w związku z propozycją wprowadzenia 15 % podatku CIT dla małych firm odnotowano liczne głosy poparcia dla tego pomysłu. Obywatele wyrażali również swoje opinie w związku z propozycją wprowadzenia trzeciej stawki podatkowej oraz tzw. jednolitego podatku.

Dodatkowo w odniesieniu do spraw podatkowych odnotowano postulaty: ujednolicenia stawki podatku od nieruchomości (bez względu na jej przeznaczenie); zwolnienia emerytów i rencistów z obowiązku płacenia podatku dochodowego; zmiany ustawy o podatku rolnym w zakresie wliczania do powierzchni gruntów zabudowanych; objęcia artystów opodatkowaniem od tantiem, wprowadzenie 1% podatku od obrotu (niezależnie od powierzchni handlowej sklepu).

Obywatele licznie komentowali również sprawy pomocy farnkowiczom, w tym prezydencki projekt ustawy, droższego OC oraz akcyzy na samochody sprowadzane z zagranicy.

W kwestii funkcjonowania banków obywatele apelowali o to: by zaświadczenie o spłacie kredytu było obowiązkowo i bezpłatnie wystawane przez bank po jego spłacie; by banki miały obowiązek pytania klientów przy całkowitej spłacie kredytu o to, czy zamknąć rachunek bankowy otworzony w celu obsługi kredytu; o wykreślenie klienta, który spłacił kredyt, z Biura Informacji Kredytowej w ciągu 14 dni od daty spłaty kredytu. Obywatele krytycznie odnosili się do działalności banków, które przy wcześniejszej spłacie kredytu zwracają tylko część kwoty ubezpieczenia oraz postulowali by wprowadzić zmiany legislacyjne w zakresie zawierania umów z bankami, polegające na obowiązku wylegitymowania się dowodem osobistym i pobraniem odcisku palca podczas zawierania umów kredytowych.

Odnotowano także liczne postulaty podjęcia przez Rząd działań regulujących funkcjonowanie firm windykacyjnych, które często natarczywie próbują odzyskać wierzytelność mimo informacji o przedawnieniu roszczenia.

W dalszej kolejności pojawiały się apele o objęcie ulgą rehabilitacyjną opiekunów osób niepełnosprawnych.

Wnoszono również o zmianę sposobu ustalania wysokości podatku i składki ZUS poprzez uzależnienie ich wysokości od obrotów przedsiębiorstwa. W przypadku rolników apelowano o nieobejmowanie przy obliczaniu wysokości podatku od gruntów powierzchni zabudowanych.

2.23. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

Korespondencja zakwalifikowana do tej grupy problemowej najczęściej odnosiła się do polityki energetycznej Rządu. Piszący przedstawiali swoje opinie i komentarze wobec planowanych programów europejskich w tej dziedzinie, w tym do planowanej kwoty redukcji emisji CO₂. Piszący krytycznie odnosili się do polityki uprzedniego Rządu względem sektora wydobywania węgla kamiennego. Przedstawiali postulaty i pożądane kierunki zmian.

Tabela nr 24: Sprawy gospodarcze i ekonomiczne – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Energetyka (np. dywersyfikacja pozyskiwania źródeł energii, elektrownie atomowe, wiatrowe itp.)	1	0	47	65
Przemysł wydobywczy (górnictwo, ropa naftowa, gaz łupkowy, geotermia i inne)	1	0	0	33
Przemysł stoczniowy i hutniczy	0	0	0	9
Przemysł zbrojeniowy	1	0	0	1
Transport kolejowy, lotniczy i samochodowy	0	0	1	24
Gospodarka morską, rybołówstwo	0	0	1	6
Restrukturyzacja i prywatyzacja przedsiębiorstw i zakładów	1	0	0	5
Przydział akcji dla pracowników oraz ich wykup	0	0	0	5
Prowadzenie działalności gospodarczej, pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw	0	0	0	28
Upadłość przedsiębiorstw, programy naprawcze, zarządy komisaryczne	0	1	0	5
Spółki z udziałem Skarbu Państwa	2	0	0	56
Polityka gospodarcza Rządu	0	1	1	19
Inne	0	0	6	40
Ogółem:	6	2	56	296

W obrębie tej problematyki odnotowano liczne apele o wsparcie przemysłu wydobywczego, podjęcie rozmów bezpośrednio z górnikami pracującymi w kopalniach podlegających restrukturyzacji, czy o nieobejmowanie poszczególnych kopalń procesem restrukturyzacji. Postulowano także podwyższenie cen węgla, zwrócenie uwagi na liczbę pracowników umysłowych zatrudnionych w kopalniach oraz apelowano o kupowanie i wynajmowanie sprzętu do wydobywania bezpośrednio u producentów.

Dodatkowo apelowano o zmiany w ustawie Prawo geologiczne i górnicze w zakresie zaostrzenia kwalifikacji osób dozoru ruchu górniczego oraz o wprowadzenie zmian legislacyjnych w zakresie warunków, jakie należy spełniać by dostać zezwolenie na wydobycie metodą strzałową.

Przedsiębiorcy wnosili o: ustawowe skrócenie terminu płatności należności dla wykonawcy; wprowadzenie zmian w zakresie obowiązujących terminów płatności VAT, które w ocenie postulujących powinny istnieć od momentu uzyskania należności przez wykonawcę; minimalizację wymagań w zakresie zaciągania kredytów na rozwój; uruchomienie specjalnego pakietu pomocowego wspierającego mikroprzedsiębiorców. Apelowano także o zwrócenie uwagi na sytuację polskich przedsiębiorców pozostających we współpracy z kontrahentami z Rosji, gdyż ich zdaniem, rosyjskie władze żądają informacji objętych tajemnicą handlową.

Obywatele komentowali również tzw. Plan Morawieckiego, obejmujący m.in. wprowadzenie Konstytucji Biznesu. Apelowano o wprowadzenie koordynacji działań państwa w zakresie kontroli podmiotów gospodarczych, tak by jeden podmiot był odpowiedzialny za kontrolę przedsiębiorców.

Wśród pozostałych apeli pojawiały się prośby o podjęcie działań legislacyjnych mających na celu ochronę praw pracowników firm postawionych w stan likwidacji, nieobciążanie odbiorców energii kosztami związanymi ze stratami podczas wytwarzania energii z odnawialnych źródeł oraz uproszczenie procedur dotyczących zakładania farm wiatrowych.

2.24. Ogólne sprawy polityczno-społeczne

Problematyka ogólnospołeczna znajdowała odzwierciedlenie w całej korespondencji nadsyłanej do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, a zwłaszcza adresowanej bezpośrednio do Pani Premier Beaty Szydło. W wielu bowiem skargach, wnioskach oraz listach na tle konkretnych spraw indywidualnych podnoszono problemy o szerszym wymiarze, a także nawiązywano do aktualnych wydarzeń społeczno-politycznych.

Tematem obecnym w listach była polityka społeczna Rządu. Autorzy listów apelowali o skuteczną poprawę ich losu i zmianę dotychczasowej polityki społecznej. Rosnące koszty utrzymania, niewspółmiernie duży ciężar ponoszenia przez najuboższych kosztów trudnej sytuacji finansów państwa powodował, że wielu piszących – głównie emerytów, rencistów i bezrobotnych – krytycznie oceniało dokonania poprzedniego Rządu w sferze socjalnej.

Autorzy tej korespondencji apelowali o położenie kresu krzywdzie ludzi słabych i biednych, coraz częściej nie mających środków na opłacenie świadczeń, wykup lekarstw, czy zakup żywności. Zwracali również uwagę na znaczne rozpiętości w wymiarze emerytur i rent oraz wskazywali, że w innych krajach Unii Europejskiej emeryci żyją na dużo wyższym poziomie.

W wielu listach piszący odnosili się do problemów na rynku pracy. O braku perspektyw najczęściej pisali ludzie młodzi, którzy po ukończeniu wyższych studiów nie mogli uzyskać zatrudnienia w wyuczonym zawodzie.

Znaczący odsetek korespondencji stanowiły listy nawiązujące do aktualnych wydarzeń politycznych. Piszący prezentowali w nich swoje opinie i oceny, na ogół krytycznie oceniali poziom walki politycznej między ugrupowaniami politycznymi. Z ogromną reakcją spotkała się zwłaszcza dyskusja wokół Trybunału Konstytucyjnego (były zarówno głosy wsparcia jak i sprzeciwu wobec działań Rządu i Prezydenta RP).

Obywatele odnosili się w korespondencji do polityki prorodzinnej, dostępności miejsc w żłobkach i przedszkolach oraz wysokości pomocy finansowej dla rodzin wielodzietnych i rodzin wychowujących dzieci niepełnosprawne.

Piszący odnosili się również do działań Rządu i Prezydenta RP w zakresie realizacji programu 500+ oraz prac nad tzw. ustawą frankową. Pojawiały się głosy zarówno poparcia, jak i sprzeciwu. Często były to sygnały, których autorzy popierali działania Rządu, ale krytycznie odnosili się do ograniczania kręgu potencjalnych beneficjentów (brak przyznania pomocy dla pierwszego dziecka).

Tabela nr 25: Ogólne sprawy polityczno-społeczne – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Sejmu i Senatu RP	1	0	0	5
Działalność Prezydenta RP	1	0	1	16
Działalność Rządu i koalicji rządowej	0	0	0	81
Polityka zagraniczna Rządu	0	2	0	16
Działalność organizacji i partii politycznych	0	0	0	26
Działalność stowarzyszeń i związków zawodowych	0	0	1	10
Działalność Kościołów i związków wyznaniowych	0	0	0	23
Działalność mediów	0	0	0	16
Uwagi o aktualnych wydarzeniach	0	3	0	546
Sprawy Polonii i Polaków za granicą	1	1	0	39
Opinie w sprawie wyborów i referendów	0	0	0	4
Poziom życia społeczeństwa	0	0	1	79
Ocena funkcjonowania prawa	0	0	1	59
Korespondencja dotycząca „katastrofy smoleńskiej”	0	0	0	9
Inne	0	0	0	40
Ogółem:	3	6	4	969

W zakresie polityki zagranicznej komentowano działalność MSZ i MON, zwłaszcza w odniesieniu do relacji z Rosją. Oceniali również Polską aktywność na rzecz Ukrainy.

Osoby kontaktujące się z KPRM oceniały także działalność poszczególnych posłów i europosłów, często prosząc o interwencję w sprawie możliwości spotkania z wybranym posłem czy europosłem. Fałę komentarzy wywołały również informacje o planowanych podwyżkach dla osób zajmujących najwyższe stanowiska w państwie.

Obywatele mieszkający z Wielkiej Brytanii apelowali o zwrócenie uwagi na problem z otrzymaniem rezydentury. Polonia apelowała o podjęcie działań informacyjnych zachęcających Polaków przebywających zagranicą do powrotu do Polski i prowadzenia w niej działalności gospodarczej. Odnotowano liczne zapytanie dotyczące przyszłości Polaków w Wielkiej Brytanii, po opuszczenia przez ten kraj UE.

Przedmiotem komentarzy była również działalność mediów publicznych, wydarzenia w Sejmie i Senacie oraz ważne wydarzenia, jak Światowe Dni Młodzieży, szczyt NATO czy uroczystości związane z II Wojną Światową.

Apelowano również o upamiętnienie ofiar rzezi na Wołyniu poprzez uchwalenie dnia 11 lipca dniem rocznicy Rzezi Wołyńskiej.

2.25. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów

W korespondencji kierowanej bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów dominowały opinie, uwagi i postulaty dotyczące bieżących działań Rządu. Tematyka wystąpień była bardzo zbliżona do korespondencji należącej do kategorii „Ogólne sprawy polityczno-społeczne” (pkt. 2.24).

Wiele osób, przekonanych o omnipotencji Prezesa Rady Ministrów, zwracało się z prośbą o pomoc w znalezieniu pracy lub wsparcie finansowe w związku z trudną sytuacją życiową, w jakiej się znaleźli.

Tabela nr 26: Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Życzenia, gratulacje, zaproszenia	0	0	0	173
Prośby o zdjęcia i autograf; prośby o spotkanie	0	1	0	108
Deklaracje poparcia, uznania i sympatii	0	0	0	227
Krytyka personalna Premiera	1	0	1	65
Prośby o pomoc finansową na cele indywidualne i społeczne	0	0	3	520
Porady i postulaty kierowane do Prezesa Rady Ministrów	1	0	9	571
Inne	0	0	0	47
Ogółem:	2	1	13	1711

W trakcie rozmów telefonicznych obywatele wyrażali swoje deklaracje uznania, sympatii i poparcia dla działań Prezesa Rady Ministrów oraz życzenia, gratulacje i zaproszenia. Pojawiały się także prośby o osobiste spotkania z Panią Premier.

Postulowano, aby informacja o wszelkich spotkaniach zagranicznych, które odbywa Prezes Rady Ministrów, była publikowana na stronie internetowej, np. www.premier.gov.pl. Dodatkowo przy każdym tego typu komunikacie powinien być wskazany szczegółowy zakres tematyczny spotkania oraz upublicznianie stenogramu z tego typu oficjalnych rozmów.

2.26. Sprawy pozostałe

W korespondencji kierowanej do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów znalazła się duża grupa pism, której treść nie pozwala na dokonanie jednoznacznej kwalifikacji tematycznej.

Dużą część sygnałów obywatelskich stanowiły pisma o charakterze obraźliwym lub napastliwym, których autorzy nieraz w sposób wulgarny domagają się, np. zmiany decyzji organu rentowego odmawiającego przyznania świadczenia. Część piszących w sposób obraźliwy komentowała bieżące wydarzenia polityczne.

Tabela nr 27: Sprawy pozostałe– rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Pieniacz	94	0	2	471
Korespondencja nieczytelna lub o niezrozumiałej treści	8	0	4	1450
Zwroty dokumentów, przesyłanie aktów prawnych	0	0	0	31
Interpretacja ustaw i innych aktów prawnych; wnioski o ich zmianę	6	15	9	320
Inne	10	4	171	1014
Ogółem:	118	19	186	3286

W tej grupie problemowej znalazły się opinie, postulaty i pytania dotyczące statusu rozpatrywania korespondencji kierowanej do KPRM zarówno drogą listowną, jak i elektroniczną (głównie na ww. adres e-mail) oraz prośby o udzielenie porady prawnej bądź interpretację aktów prawnych.

Apelowano o podjęcie działań mających na celu implementację nowych dyrektyw dot. zamówień publicznych, dookreślenie brzmienia art. 302 § 1 Kodeksu karnego (tzw. faworyzowanie wierzycieli) w zakresie stosowania powyższego artykułu jedynie w odniesieniu do obrotu gospodarczego, nie zaś w odniesieniu do zobowiązań pomiędzy osobami fizycznymi.

Zwracano również uwagę na konieczność dokonania zmian w ustawie o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałania alkoholizmowi, gdyż zdaniem postulujących gminne komisje rozwiązywania problemów alkoholowych są nieefektywne (pomimo przeznaczania na nie stosunkowo dużych środków finansowych). Jak co roku pojawiały się również postulaty zniesienia zmiany czasu z letniego na zimowy.

3. Wnioski i postulaty

Stały i na dużym poziomie wpływ sygnałów obywatelskich kierowanych do Prezesa Rady Ministrów świadczy o powszechności tej formy dochodzenia swych praw przez obywateli.

Obok wpływu skarg, wniosków i listów w sprawach indywidualnych, zauważalny jest stały wzrost liczby zbiorowych wystąpień obywateli (w ramach zorganizowanych akcji), mających formę protestów, apeli oraz petycji. Dotyczy to szczególnie pism przekazywanych w formie elektronicznej.

Problematyka korespondencji wskazuje na trzy zasadnicze kategorie przyczyn, które powodują największą liczbę sygnałów obywatelskich.

1. Sytuacja społeczno-ekonomiczna obywateli.

Najwięcej sygnałów obywatelskich wynika z trudnych warunków życia wielu rodzin i związanych z tym problemów finansowych. Dotyczy to zarówno kłopotów, z jakimi boryka się część społeczeństwa, jak i realnych kompetencji organów lub instytucji, do których zgłaszają się obywatele z prośbą o ich rozwiązywanie. Ograniczone możliwości finansowe Państwa często stanowią nieprzekraczalną barierę w zaspokajaniu wielu uzasadnionych potrzeb i oczekiwań.

Przykłady:

- *przyznania, bądź zwiększenia otrzymywanej dotąd pomocy ze środków społecznych (zasiłków pieniężnych lub rzeczowych),*
- *przydziału mieszkania z zasobów komunalnych, bądź zamiany na lokal o wyższym standardzie,*
- *udzielenia pomocy w uzyskaniu zatrudnienia,*
- *przywrócenia prawa do zasiłku dla bezrobotnych,*
- *umorzenia kredytu bankowego,*
- *udzielenia nieoprocentowanej pożyczki lub bezzwrotnej zapomogi na zaspokojenie podstawowych potrzeb bytowych (zakup lekarstw, opału i odzieży na zimę, wyposażenia dzieci do szkoły).*

2. Przekonanie o nieograniczonych kompetencjach Prezesa Rady Ministrów

Wiara w to, że z mocy sprawowanego urzędu Premier ma prawo podjąć korzystne dla skarżącego rozstrzygnięcia powoduje, że wiele skarg i wniosków jest kierownych bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów zamiast do organów merytorycznie właściwych dla danej sprawy. Sygnały te, zgodnie z Kpa, są niezwłocznie przekazywane do właściwych organów.

Przykłady:

- *prośby o zmianę lub uchylenie prawomocnego wyroku sądowego w sprawach cywilnych lub karnych,*
- *wnioski o uchylenie ostatecznej decyzji administracyjnej,*
- *wnioski o zmianę lub uchylenie postanowienia prokuratury,*
- *prośby o przyznanie lub podwyższenie renty lub emerytury.*

3. Potencjalne nieprawidłowości w działalności organów administracji

Obywatele zarzucają organom administracji rządowej i samorządowej naruszenie przepisów Kpa przy rozpatrywaniu ich spraw, beczynność lub przewlekłe postępowanie.

Dla każdej z tych kategorii spraw różny jest stopień skuteczności podejmowanych działań. Wynika on głównie z zakresu kompetencji Prezesa Rady Ministrów i możliwości władczego oddziaływania na organy administracji publicznej. Często są zatem sytuacje, gdy brak jest podstaw prawnych do podjęcia interwencji w danej sprawie, bądź jej rozpatrzenia zgodnie z oczekiwaniem wnioskującego. Departament zawsze jednak stoi na stanowisku, że należy wytłumaczyć osobie zainteresowanej brak podstaw prawnych do podjęcia interwencji oraz wskazać jej ewentualne inne możliwości rozwiązania sprawy będącej przedmiotem skargi, wniosku lub listu.

Aczkolwiek w wielu sprawach Prezes Rady Ministrów i Kancelaria Prezesa Rady Ministrów nie posiadają przewidzianych prawem możliwości do podjęcia bezpośredniej interwencji lub wydania decyzji, nierzadko zainicjowane przez nich działania (np. skierowanie sprawy do właściwego organu z prośbą o poinformowanie KPRM o sposobie jej załatwienia) kończą się pomyślnym rozwiązaniem zgłaszanych przez obywateli problemów.