

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

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

Spis treści

Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji oraz listów	3
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP	3
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl...	3
II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych	6
Działalność organów administracji publicznej:	6
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości	8
Sprawy pracy i zatrudnienia.....	9
Ubezpieczenia społeczne i problemy osób niepełnosprawnych	9
Służba zdrowia.....	10
Polityka rodzinna, pomoc społeczna, edukacja, sport i kultura.....	12
Sprawy mieszkaniowe	13
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	13
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	14
Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska	14
Handel, usługi, łączność, komunikacja	15
Sprawy ekonomiczne, przedsiębiorców, podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	16
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych	17
II. Podstawowe dane statystyczne	19

Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji oraz listów

W II kwartale 2021 roku do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie), za pośrednictwem platformy ePUAP, jak i za pomocą poczty e-mail oraz telefonicznie:

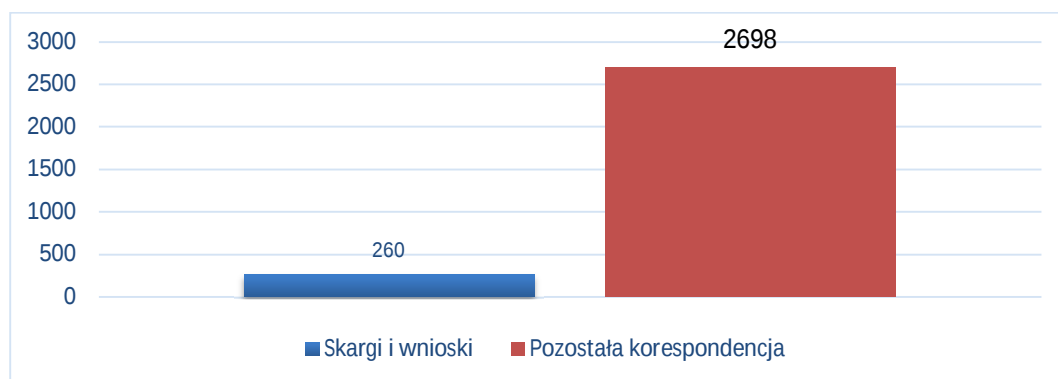
- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **2958** pisemnych skarg, wniosków, petycji, listów i innych wystąpień w sprawach obywateli;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **40 000** wiadomości;

Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W II kwartale 2021 r. rozpatrzono 2958 wystąpień w sprawach obywateli, spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 260 pism stanowiło skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 2698 wystąpień stanowiło innego rodzaju sygnały obywatelskie (listy, opinie).

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w II kwartale 2021 r.



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

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

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

We wskazanym okresie wpłynęło:

- **ok. 20 tys.** apeli (wysłanych drogą pocztową) zatytułowanych „W obronie rodzin – stop ofensywie prawnej LGBT”, w których piszący zwracali się do Premiera o nieuznawanie przez Polskę związków homoseksualnych zawartych za granicą. Piszący wskazywali, że zgodnie ze „Strategią na rzecz równości LGBTIQ na lata 2020-25” Komisja Europejska będzie podejmowała działania celem wprowadzenia we wszystkich państwach członkowskich uznawania związków jedнопłciowych zawartych w innych krajach Unii. Domagali się, aby rząd poinformował Komisję Europejską, że cele zawarte w „Strategii na rzecz równości LGBTIQ na lata 2020-25” są nie do pogodzenia z wartościami leżącymi u podstaw polskiego ustroju;
- **8605** (zarówno drogą elektroniczną jak i pocztową) wystąpień w sprawie złożonego przez Sieć Obywatelską Watchdog Polska subsydiarnego aktu oskarżenia przeciwko fundacji Lux Veritatis. Piszący twierdzili, że toczące się postępowanie karne w tej sprawie jest pozbawione podstaw formalnych i merytorycznych, a jego celem jest atak na Ojca dr. Tadeusza Rydzyka i innych członków zarządu Fundacji oraz chęć ich zdyskredytowania w opinii publicznej. Pisma adresowane były do Prezydenta RP z prośbą o zainteresowanie się tą sprawą oraz do wiadomości Premiera;
- **585** wystąpień branży ślubnej przeciwko istniejącym ograniczeniom w organizacji wesel;
- **297** petycji od obywateli przekazanych przez urzędy gmin i miast z całej Polski, w których piszący domagali się gwarancji od producentów szczepionek poniesienia przez nich wszelkich kosztów prawnych i finansowych w przypadku wystąpienia niepożądanych odczynów poszczepiennych;
- **277** protestów wobec zapowiadanych przez rząd zmian w szkolnictwie, szczególnie przeciw przyznaniu dodatkowych uprawnień kuratorom oświaty. Protestujący uważali, że projekt nowelizacji prawa oświatowego zmniejsza

wpływ wspólnot samorządowych - zarówno władz lokalnych, jak i rodziców - na pracę szkoły i jest niezgodny z zasadą pomocniczości i samorządności;

- **70** maili popierających apel Przewodniczącego Konferencji Episkopatu Polski abp Stanisława Gądeckiego o zmniejszenie obostrzeń w kościołach dotyczących dopuszczalnej liczby wiernych w ceremoniach liturgicznych;
- **69** apeli o zniesienie restrykcji i pozwolenie na swobodne prowadzenie działalności zarobkowej. Piszący twierdzili, że Polska gospodarka jest na krawędzi zapaści, a wprowadzenie tzw. narodowej kwarantanny było błędem. Z tego powodu, zdaniem piszących, pracownicy stracą pracę, a przedsiębiorcy zamkną swoje firmy;
- **50** pism w sprawie ratyfikacji przez Polskę Umowy o Zasobach Własnych Unii Europejskiej. Piszący wyrażali niezadowolenie, że Premier nie zawetował powiązania wypłat pochodzących z EU z mechanizmem praworządności i obawiali się negatywnych konsekwencji politycznych, gospodarczych i finansowych dla Polski;
- **41** wniosków o finansowe wsparcia dla żłobków i przedszkoli. Dyrektorzy placówek niepublicznych żłobków i przedszkoli sygnalizowali, że w wyniku ograniczenia funkcjonowania żłobków i przedszkoli przez epidemię nastąpił drastyczny spadek wpływów z czesnego. Prosili o uwzględnienie działalności przedszkoli, żłobków oraz wszystkich form opieki nad dziećmi do 3 lat i w wieku przedszkolnym w Tarczach finansowych dla zagrożonych sektorów gospodarki;
- **25** petycji „Stowarzyszenia Polska Wolna od GMO” przekazanych przez urzędy gmin i miast z całej Polski, w której piszący domagali się natychmiastowego zakazu użycia szczepionki otrzymanej metodą „manipulacji genetycznej”. Twierdzili, że „genetycznie zmodyfikowane RNA stanowi ryzyko dla zdrowia ludzi”;
- **23** apele o pomoc dla personelu pokładowego w Polskich Liniach Lotniczych LOT, zwolnienie z opłacania składek ZUS, wypłatę świadczenia postojowego oraz bezzwrotnej pożyczki z Urzędu Pracy;
- **14** wystąpień branży turystycznej (Polski Ruch Pilotów i Przewodników, Obywatelskie Ministerstwo Turystyki, Oddolna Inicjatywa Ratowania Turystyki) z apelem o wsparcie;

- **12** apeli w sprawie ograniczania kontaktów z dzieckiem przez rodzica drugiemu rodzicowi (alienacja rodzicielska) z prośbą o podjęcie działań legislacyjnych dających realne narzędzia do respektowania prawa dziecka do wychowywania przez oboje rodziców;
- **6** wystąpień „Koszty społeczne druku 63”, w których protestujące matki nie zgadzały się na opiekę naprzemienną. Twierdziły, że ojcowie zaczynają się interesować opieką nad dziećmi dopiero, gdy w orzeczeniu i opiece naprzemiennej upatrują szansy na pozbycie się obowiązku alimentacyjnego.

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

Działalność organów administracji publicznej:

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 455 wystąpień dotyczących działalności urzędów administracji publicznej. Obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych urzędów w czasie epidemii koronawirusa oraz prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwieniu ich spraw. Wiele osób prosiło o możliwość osobistego spotkania z Premierem.

Skargi najczęściej dotyczyły utrudnionego kontaktu z urzędami w czasie epidemii, przewlekłości postępowań prowadzonych przez urzędy, albo ich bezczynności (np. nieudzielenia odpowiedzi na pisma). Częstym zjawiskiem było kierowanie do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów skarg, pomimo jednoczesnego rozpatrywania spraw przez organy w toczącym się postępowaniu administracyjnym. Obywatele podejmowali też polemikę ze stanowiskiem właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami.

W analizowanym okresie wpłynęło 207 wystąpień dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i ministerstw. Największa ilość korespondencji dotyczyła działalności Ministerstwa Zdrowia (sprawy dotyczące leczenia, testów i szczepionek na koronawirusa, kwarantanny, oddziałów covidowych w szpitalach), Ministerstwa

Rozwoju, Pracy i Technologii (pomoc dla firm, Tarcze Antykryzysowe) oraz Ministerstwa Sprawiedliwości.

Jeżeli chodzi o organy administracji samorządowej najwięcej skarg, wniosków i listów dotyczyło działalności organów gminnych (miejskich). Zawierały one często zarzuty wobec działań wójtów, burmistrzów i prezydentów miast w związku z epidemią. Licznie proszono Premiera o interwencję w sprawach zastrzeżonych do wyłącznej kompetencji władz samorządowych, jak np. usytuowanie przystanku autobusowego, wykonanie w gminie oprysków przeciwko komarom czy przydzielenie mieszkania komunalnego.

Podobnie jak w poprzednim kwartale najwięcej uwag i opinii dotyczących działalności rządu dotyczyło wprowadzania albo luzowania ograniczeń w związku z pandemią. Wyrażano rozczarowanie przedłużeniem od 18 do 25 kwietnia br. zamknięcia galerii handlowych, kin, teatrów, galerii sztuki, muzeów, salonów fryzjerskich, zakładów kosmetycznych, siłowni, klubów fitness i basenów. Obywatele sygnalizowali zmęczenie przedłużającymi się ograniczeniami i domagali się powrotu do normalnego życia, nawet za cenę wzrostu zachorowań. Z ulgą przyjęto otwarcie żłobków i przedszkoli od 19 kwietnia br. Ogromne emocje wzbudzał obowiązek zakrywania nosa i ust na zewnątrz oraz w pomieszczeniach zamkniętych. Przeciwnicy noszenia masek twierdzili, że narusza to ich konstytucyjne wolności. Liczne protesty wzbudziło pozostawienie zamkniętych hoteli i miejsc noclegowych podczas długiego weekendu majowego.

Zdaniem piszących wszelkie ograniczenia wprowadzane były ze zbyt krótkim wyprzedzeniem.

Zwracani uwagę na paradoksalne przepisy dotyczące kwarantanny. Przykładowo przylatując do Polski z USA polskimi liniami lotniczymi osoby niezaszczone przeciwko Covid musiały odbyć 10 dniową kwarantannę, ale już podróżując z Nowego Jorku do Warszawy z międzylądowaniem w Amsterdamie lub Frankfurtie nie obowiązywała kwarantanna ponieważ było to traktowane jako podróż w ramach strefy Schengen.

Wyrażano radość z przyspieszenia o 8 dni otwarcia kin, teatrów i filharmonii od 21 maja, z otwarcia od 28 maja br. restauracji dla gości w środku, klubów fitness,

basenów i siłowni oraz wznowienia działalności dyskotek i klubów nocnych od 26 czerwca br.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W II kwartale 2021 r. wpłynęło 408 pisemnych wystąpień dotyczących funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. Najczęściej wnoszono o podjęcie interwencji w ramach toczących się postępowań sądowych. Obywatele zwracali się do Premiera o zmianę wyroków sądu, które ich zdaniem były błędne albo niesprawiedliwe. W skargach na działalność prokuratury zarzucano jej bezzasadność, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczynania. Wpływały również skargi na adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych. Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych przesyłali skargi i listy na warunki odbywania kary, w tym na zakaz odwiedzin z powodu pandemii.

Zgłaszano podobnie jak w poprzednich kwartałach, że w wyniku pandemii narasta problem konfliktów rodzicielskich o opiekę nad dziećmi po rozstaniu rodziców i alienacji rodzicielskiej. Zwiększyła się ilość zgłaszanych sporów o miejsce pobytu dziecka w przypadku gdy rodzice są różnej narodowości i mieszkają w innych krajach. Wobec medialnych doniesień o przypadkach krzywdzenia dzieci w rodzinach żądano zaostrzenia kar za takie czyny oraz zwiększenia kontroli takich rodzin przez służby socjalne i kuratorów.

Przesyłano doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele prosili Premiera o pośrednictwo w zgłaszaniu opisanych spraw do organów ścigania twierdząc, że wówczas policja i prokuratura skuteczniej zajmą się sprawą. Wskazywano na nowe, kiedyś niewystępujące przestępstwa jak np. podawanie się przez oszustów w rozmowie telefonicznej za konsultantów giełdowych, procedery włamania się na internetowe konta bankowe i utratę przez to oszczędności życia.

Żądano podwyższenia stawek mandatów za wykroczenia drogowe oraz podjęcia przez rząd działań w celu sprawniejszego egzekwowania przestrzegania prawa o ruchu drogowym.

Sprawy pracy i zatrudnienia

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło utraty pracy w wyniku kryzysu gospodarczego powodowanego epidemią. Wpływały sygnały od osób poszukujących pracy, że pracodawcy oferują im umowę z płacą minimalną, a pozostała część wynagrodzenia ma być wypłacana „na czarno”. Zwracano uwagę na brak podawania proponowanego wynagrodzenia w ogłoszeniach o pracę i apelowano do rządu o rozważenie wprowadzenia takiego obowiązku.

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

Odnotowano anonimy dotyczące niegospodarności, kumoterstwa, nepotyzmu w spółkach skarbu państwa i podmiotach publicznych.

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

Ubezpieczenia społeczne i problemy osób niepełnosprawnych

W II kwartale 2021 r. wpłynęło 120 pism dotyczących problematyki ubezpieczeń społecznych. Najczęściej skarżono się na nieprawidłowe (zdaniem piszących) ustalenie wysokości otrzymywanych świadczeń. W związku z tym zwracano się do Prezesa Rady Ministrów z indywidualnymi prośbami o ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób, niż wynika to z przepisów ustawowych. Składano skargi na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych: niewydawanie w przewidzianym terminie decyzji, odmowę przyznania prawa do emerytury albo renty, wstrzymywanie wypłaty świadczeń.

Odnotowano sygnały od osób, które mają poważne problemy zdrowotne, takie które kwalifikują się do orzeczenia o niepełnosprawności, lecz nie ubiegają się o nie i ukrywają swój zły stan zdrowia w obawie przed zwolnieniem z pracy. Dodatkowo nie starają się o status osoby niepełnosprawnej, gdyż zdają sobie sprawę, że niska renta nie wystarczyłaby im na minimum egzystencji, szczególnie w dużych miastach.

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

Przekazywano różnorodne opinie i wątpliwości odnośnie przystępowania do Pracowniczych Planów Kapitałowych.

Apelowano o podwyższenie wysokości emerytur i rent oraz zniesienie podatku dochodowego od tych świadczeń. Niepełnosprawni składali również indywidualne prośby o wsparcie finansowe, jak również domagali się dla siebie oraz swoich opiekunów przyśpieszenia szczepień. Proszono o zniesienie zakazu odwiedzin w domach pomocy społecznej.

Cześć emerytów, z wyższymi świadczeniami, wyrażało obawy, że może stracić finansowo na proponowanych w „Polskim Ładzie” zmianach podatkowych.

Służba zdrowia

W związku z epidemią koronawirusa ponownie była to dominująca tematyka korespondencji w II kwartale. Oprócz 348 pism wpłynęło w tej sprawie tysiące uwag i postulatów za pośrednictwem poczty elektronicznej. Przedstawiano liczne uwagi i skargi odnośnie Narodowego Programu Szczepień przeciwko Covid-19. Skarżono się, że system szczepień, którego ideą miało być zaszczepienie Polaków zgodnie z zasadą od najstarszych roczników, dość szybko się popsuł. Seniorzy byli rozgoryczeni, że czekają na wskazany odległy termin, a czterdziestolatkowie zdążyli się zaszczepić przed nimi. Wskazywano, że jeżeli są starsi chętni czekający na szczepionkę, to powinno się poczekać ze szczepieniem młodszych osób. Wpływały skargi na wskazywanie przez system odległych punktów szczepień, czasem na drugim końcu Polski. Wpływały również podziękowania od poszczególnych osób za sprawną organizację szczepień.

Zdarzały się rzadkie przypadki, gdy osoba ze skierowaniem na szczepienie nie była do niego dopuszczona np. ze względu wystąpienie wstrząsu anafilaktycznego w przeszłości i system nie dopuszczał jej do kolejnego zapisania się.

Pozytywnie przyjęto wprowadzenie od 10 maja br. pierwszeństwa dla osób z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności w szczepieniu przeciw COVID-19 w powszechnych punktach szczepień.

Wpływały prośby do Premiera z prośbą o interwencję w sprawie zapewnienia dostępności lekarzy konkretnych specjalizacji w ramach NFZ na terenie danej gminy

lub miasta. Z radością przyjęto zapowiedź w „Polskim Ładzie” zniesienia od 1 lipca br. limitów przyjęć do lekarzy specjalistów.

Dalej wpływały pisma postulujące zezwolenie na leczenie pacjentów covidowych lekiem amantadyna, który zdaniem piszących charakteryzuje się dużą skutecznością w walce z chorobą.

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

Skarżono się na utrudniony dostęp do lekarzy rodzinnych i lekarzy specjalistów w związku z pandemią oraz przekładanie wcześniej zaplanowanych wizyt lekarskich i zabiegów. Zgłaszano trudności z dodzwonieniem się do przychodni. Chorzy na choroby nowotworowe, skarżyli się na zakłócenia w ciągłości leczenia przez pandemię. Niektórzy zgłaszali nieefektywność telefonicznych porad lekarskich. Część korespondencji dotyczyła kwestii wysokich cen leków i braku ich refundacji.

Wpływały skargi na długi czas oczekiwania na przyjęcie na szpitalny oddział ratunkowy. Skarżono się na dalsze wstrzymanie odwiedzin pacjentów w szpitalach.

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

Diagności laboratoryjni zatrudnieni w szpitalach „covidowych” skarżyli się na brak przyznania im tzw. „dodatków covidowych”. Opisywali swoje zaangażowanie w pracy podczas walki z pandemią i domagali się uwzględnienia przy przyznawaniu tych dodatków wszystkich diagnostów.

Wskazywano na niewystarczający w Polsce systemu opieki nad osobami starszymi i schorowanymi. Pisano, że większość chorych w Polsce jest pod opieką rodziny, a nie profesjonalnych domów opieki, przez co zarówno chorzy, jak i opiekunowie są niejako „skazani na wegetację”, a problem będzie coraz bardziej się pogłębiał, gdyż społeczeństwo się starzeje. Apelowano, aby w „Nowym Ładzie” znalazł się fundusz

na tworzenie domów pomocy społecznej i zakładów opiekuńczych, a także wypłatę zasiłków opiekuńczych dla opiekunów osób starszych.

Wyrażano zadowolenie ze zorganizowania punktów bezpłatnego wydawania jednorazowych maseczek.

Polityka rodzinna, pomoc społeczna, edukacja, sport i kultura

Rodzice uczniów licznie apelowali o otwarcie szkół. Wskazywali, że przedłużająca się nieobecność w szkole, wśród rówieśników wpływa negatywnie na zdrowie psychiczne i fizyczne dzieci. Sygnalizowali, że skutek długotrwałego zdalnego nauczania dzieci uzależniają się od gier komputerowych i internetu. Opisywali, że Polska jest w gronie pięciu krajów na świecie, w których najdłużej trwa zdalne nauczanie. Pytali, dlatego nauczyciele zostali zaszczepieni w grupie priorytetowej, skoro szkoły dalej pozostały zamknięte.

Maturzyści niepokoili się czy uda im się przygotować do egzaminu maturalnego podczas zdalnych lekcjach. Z drugiej strony cieszyli się, że egzamin maturalny będzie składał się tylko z części pisemnej.

Wpływały zapytania w sprawie planowanych zmian w wypłacaniu świadczenia 500+ oraz w sprawie zasad wypłacania zasiłku opiekuńczego na dzieci. Rodzice dzieci starszych np. w wieku 9-11 lat, jednak za małych, by mogły same zostać w domu, wymagających opieki osoby dorosłej, przekonywali o konieczności wypłacania im zasiłku. Odnotowano skargi na zbyt długi termin rozpatrywania przez ZUS wniosków o zasiłki. Sygnalizowane były przypadki opóźnień w wypłatach świadczeń 500 plus, szczególnie w sytuacji pracy jednego z rodziców w innym niż Polska kraju Unii Europejskiej. Proszono też o podjęcie interwencji w sprawie decyzji wojewodów o zwrocie nienależnie pobranych świadczeń rodzinnych w ramach koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej.

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

Opisywano również problemy nieskuteczności ściągania alimentów, które pogłębiły się w wyniku epidemii. Samotne matki żaliły się na brak możliwości zorganizowania opieki nad dzieckiem.

Sprawy mieszkaniowe

W ramach tej problematyki wpłynęło 57 spraw. Największa ilość korespondencji w tej grupie zawierała prośby o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielenia przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych. Podnoszono problem braku wystarczającej ilości mieszkań socjalnych lub ich złego stanu. Właściciele mieszkań na wynajem krytykowali wprowadzony zakaz eksmisji z powodu koronawirusa. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz.

Wykazywano duże zainteresowanie zapowiedzianymi w „Polskim Ładzie” rozwiązaniami mającymi w przyszłości polepszyć sytuację mieszkaniową Polaków. Część obywateli wskazywało, że obecnie w Polsce są absurdalnie wysokie ceny mieszkań w stosunku do poziomu wynagrodzeń i wyrażało niepokój czy rozwiązania z Nowego Ładu nie spowodują jeszcze wzrostu cen mieszkań.

Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W tej grupie problemowej wypłynęło 65 pism. Głównie przesyłano skargi, uwagi i prośby o interwencje dotyczące budowy lub remontów dróg, postępowań administracyjnych w sprawie odszkodowania za nieruchomości przeznaczone pod budowę dróg oraz wyrażano niezadowolenie z działalności organów nadzoru budowlanego oraz geodezji i kartografii. Kwestionowano wysokość odszkodowań za wywłaszczone grunty, wnoszono o zmianę niekorzystnych decyzji administracyjnych, zarówno w trybie postępowania administracyjnego, jak i w trybie skargowym, zwracając się bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów. Skarżono się na odmowy wydania pozwolenia na budowę, w sytuacji braku planu zagospodarowania przestrzennego oraz niewłaściwe pomiary geodezyjne i opracowania kartograficzne.

Przykładowo wpłynęła skarga na jednego z wojewódzkich inspektorów nadzoru geodezyjnego i kartograficznego w sprawie wywłaszczenia części działki pod budowę drogi. Piszący twierdził, że postępowanie inspektora w tej sprawie w rażący sposób narusza przepisy prawa i pozbawia go prawa własności do działki, gdyż

geodeci zaangażowani w sprawę nie powiadomili go o wytyczeniu drogi oraz nie okazali mu mapy do celów projektowych.

Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

Obywatele wysłali 93 wystąpienia w tej grupie problemowej. Były to głównie wnioski o przyznanie statusu działacza opozycji antykomunistycznej oraz o nadanie uprawnień kombatanckich osobom, które były członkami opozycji w czasach PRL, były represjonowane przez aparat bezpieczeństwa albo dowodzą swoich uprawnień z innych przesłanek (np. potomkowie żołnierzy walczących w II wojnie światowej). Kombatancki prosili o przyznanie im uprawnienia do bezpłatnych leków, analogicznie jak w przypadku inwalidów wojennych. Rodziny osób poszkodowanych w czasie II wojny światowej domagały się przyznania im zadośćuczynienia za doznane straty i krzywdy moralne.

Liczną grupę stanowiły skargi osób, które starają się o zezwolenie na pobyt stały lub czasowy w Polsce i skarżą się na długie oczekiwanie na wydanie decyzji, np. nawet 2 lata na kartę stałego pobytu. Skarżono się na utrudniony kontakt telefoniczny z Urzędem do Spraw Cudzoziemców. Piszący prosili o przyspieszenie rozpatrywania przez wojewodów wniosków o pobyt czasowy, wniosków o uznanie za obywatela polskiego czy odwołania od negatywnej decyzji zezwolenia na pobyt czasowy.

Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska

Opisywano problemy dotyczące wsi i rolnictwa w związku z epidemią. Postulowano objęcie Tarczą Anytykryzysową również rolników, w szczególności uprawiających zboża i warzywa. O wsparcie wnioskowali także hodowcy trzody chlewnej, twierdząc, że ze względu na niskie ceny skupu do każdej sztuki muszą dopłacać. Alarmowali, że do Polski coraz mocniej wkraczają zagraniczne korporacje hodujące trzodę chlewną.

Zwracano uwagę na zmieniający się klimat i coraz częstsze gwałtowne burze, trąby powietrzne, nawałnice czy gradobicia, które niszczą uprawy i gospodarstwa rolne i apelowano o wprowadzenie z tego tytułu ubezpieczeń dotowanych z budżetu państwa. Rolnicy z województw małopolskiego, lubelskiego, mazowieckiego i łódzkiego prosili o wsparcie ze względu na straty spowodowane przez grad, który spustoszył sady jabłoniowe, plantacje truskawek, malin i borówek.

Kierowano również pisma dotyczące nieprawidłowości przy sprzedaży i dzierżawie gruntów rolnych. Przysyłano skargi na niewystarczającą pomoc na remont lub odbudowę domów zniszczonych na skutek klęski żywiołowej.

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

Wyrażano sprzeciw wobec propozycji zmian przepisach prawa energetycznego i o odnawialnych źródłach energii, która może obniżyć atrakcyjność inwestycji w przydomowe instalacje fotowoltaiczne. Protestujący twierdzili, że rozwój przydomowej fotowoltaiki ma zasadnicze znaczenie dla walki o czyste powietrze. Apelowali do Premiera o utrzymanie systemu dofinansowania dla gospodarstw domowych, które decydują się na ogrzewanie elektryczne bądź pompę ciepła.

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

Handel, usługi, łączność, komunikacja

W tej grupie problemowej wypłynęły 74 pisma. Głównie wyrażano niezadowolenie z powodu zamknięcia sklepów, galerii handlowych, marketów budowlanych, salonów fryzjerskich i kosmetycznych. Zarówno klienci jak i właściciele salonów przekonywali, że przy zachowaniu rygorów sanitarnych i dystansu ich firmy mogą bezpiecznie funkcjonować. Proszono o przywrócenie handlowych niedziel w celu zmniejszenia ilości klientów w sklepach w czasie pandemii.

Część korespondencji dotyczyła działalności zakładów energetycznych i gazowni. W swoich skargach i listach piszący, załączając stosowne rachunki, zwracali uwagę na wysokie opłaty za gaz i energię elektryczną. Wyrażano obawy o dalszy zapowiadany wzrost cen energii elektrycznej. Skarżono się również na małą czytelność rachunków, które zawierają szereg niezrozumiałych dopłat, takich jak opłata za usługę dystrybucji czy opłatę stawki sieciowej. Postulowano całkowitą likwidację abonamentu radiowo-telewizyjnego i składano skargi na niezasadną egzekucję zaległego abonamentu RTV.

Wpływały sygnały niezadowolenia z wycofania od 1 maja br. przez Poczta Polska znaczków pocztowych z listów poleconych, zastąpionych literką "R", kodem kreskowym oraz kwotą opłaty. Uważano, że klient powinien mieć wybór czy używać znaczków czy kodu kreskowego. Najbardziej rozgoryczeni z powodu tych zmian byli filateliści.

Zwracano uwagę na fatalne zachowanie znacznej części kierowców na drogach, kierowanie autem po spożyciu alkoholu, łamanie przepisów ruchu drogowego, brak respektowania dozwolonej prędkości czy znaczne przekroczenia poziomu hałasu przez motocykle.

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

W sprawach ekonomicznych wpłynęło 127 pism. Większość z nich dotyczyła polityki antykryzysowej Rządu (wypłat realizowanych przez Polski Fundusz Rozwoju, Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, Tarcze antykryzysowe).

Wpływały również liczne uwagi, zapytania, postulaty i opinie odnośnie programu społeczno-gospodarczego „Polski Ład”, szczególnie w sprawach podatkowych. Osoby, których emerytura jest większa niż 2600 zł pytały czy będą płaciły podatek tylko od kwoty powyżej 2600 zł czy od całości. Pytano również o planowaną ulgę na powrót dla osób, które minimum 3 lata mieszkały i pracowały za granicą, a po powrocie do Polski przez 4 lata mają płacić niższe podatki i składki na ZUS.

Apelowano o zniesienie restrykcji epidemicznych i pozwolenie na swobodne prowadzenie działalności zarobkowej. Pytano o pomoc dla firm oraz pracowników zawartych w kolejnych Tarczach Antykryzysowych, istotnych dla poprawy płynności finansowej firm tj. o ulgi w spłacie zobowiązań podatkowych, odroczenia terminu płatności podatku i rozłożenie zapłaty podatku na raty. Właściciele firm skarżyli się, że w Tarczy naruszano w niektórych przypadkach zasadę równego traktowania przedsiębiorców różnych branż. Niektóre punkty handlowe zamknięte od dnia 27.03.2021 r. (np. salony fryzjerskie) otrzymały pomoc jeszcze za marzec 2021 r. (mimo zamknięcia dopiero pod koniec miesiąca), a inne zamknięte od 20.03.2021 r. nie otrzymały żadnej pomocy. Część firm skarżyła się, że otrzymała pomoc z Tarczy Antykryzysowej jedynie w związku z pierwszym lockdownem.

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

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

Wpływały również zapytania czy rząd planuje wprowadzić podatek katastralny.

Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych

Obywatele skarżyli się na inflację i dalszy wzrost cen podstawowych artykułów. Zwracano uwagę na wysokie ceny niektórych (owoców, mięsa), opłat za utrzymanie mieszkań, opłat czynszowych (w tym fundusz remontowy), energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów. Wśród osób piszących dużo jest osób zadłużonych, w bankach i w różnych instytucjach pożyczkowych oraz zalegających z opłatami czynszowymi za mieszkanie, za prąd, gaz. Zwracano uwagę na pogłębiającą się rozpiętość dochodów w polskim społeczeństwie.

Duże zaniepokojenie wywołały okoliczności aresztowania przez władze Białorusi opozycyjnego blogera Romana Protasiewicza, a szczególnie groźba zestrzelenia samolotu Ryanair jeśli maszyna nie wyląduje awaryjnie w Mińsku. Domagano się od Premiera podjęcia zdecydowanych działań wprowadzenia sankcji wobec reżimu i wsparcia białoruskiej opozycji.

Wyrażano zaniepokojenie atakiem hakerskim na skrzynkę mailową i media społecznościowe Pana Ministra Michała Dworczyka Szefa KPRM.

Ponadto zwracano uwagę, że napięcia polityczne w Polsce są zbyt silne i należy łagodzić narrację ze wszystkich stron, a nie eskalować konflikty i doprowadzać do ogromnych podziałów politycznych nie tylko wśród polityków, lecz w społeczeństwie.

Przekazywano różnorodne komentarze na temat przebiegu kampanii wyborczej i wyniku przedterminowych wyborów prezydenta miasta Rzeszowa dnia 13 czerwca br.

Wpływały uwagi w sprawie Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań 2021, np. że po wypełnieniu tzw. ankiety spisowej powinno wpływać drogą elektroniczną Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO).

Komentowano przekop Mierzei Wiślanej.

II. Podstawowe dane statystyczne

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów w II kwartale 2021 roku ilustruje poniższa tabela:

	Wystąpienia	Skargi	Wnioski		
	II kwartał	II kwartał	II kwartał	Suma	Tematyka
1	143	61	3	207	Ministerstwa
2	74	26	0	100	Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje
3	19	18	1	38	Urzędy Wojewódzkie
4	88	22	0	110	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych
5	6	2	1	9	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne
6	379	29	0	408	Sądownictwo i organy ścigania
7	24	0	0	24	Sprawy pracy i zatrudnienia
8	114	6	0	120	Ubezpieczenia społeczne
9	23	0	0	23	Niepełnosprawni
10	329	17	2	348	Służba zdrowia
11	44	2	0	46	Polityka rodzinna i pomoc społeczna
12	55	2	0	57	Sprawy mieszkaniowe
13	56	8	1	65	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe
14	9	0	1	10	Unia Europejska
15	63	30	0	93	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie
16	32	1	0	33	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią
17	7	1	0	8	Reprywatyzacja
18	54	4	0	58	Ochrona przyrody i środowiska
19	3	0	0	3	Kłęski żywiołowe
20	71	3	0	74	Handel, usługi, łączność, komunikacja
21	35	5	0	40	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka
22	56	1	1	58	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe
23	123	3	1	127	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne
24	135	1	0	136	Ogólne sprawy polityczno-społeczne
25	187	0	0	187	Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów
26	569	6	1	576	Sprawy pozostałe
Suma	2698	248	12	2958	