

Informacja o sygnałach obywatelskich, które wpłynęły do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2018 roku

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, styczeń 2019 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
2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich	9
2.1. Ministerstwa	9
2.2. Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	10
2.3. Urzędy Wojewódzkie	12
2.4. Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	12
2.5. Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	13
2.6. Sądownictwo i organy ścigania	14
2.7. Sprawy pracy i zatrudnienia	16
2.8. Ubezpieczenia społeczne	17
2.9. Niepełnosprawni	18
2.10. Służba zdrowia	19
2.11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna	20
2.12. Sprawy mieszkaniowe	22
2.13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	23
2.14. Unia Europejska	25
2.15. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	25
2.16. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	27
2.17. Reprywatyzacja	28
2.18. Ochrona przyrody i środowiska	29
2.19. Klęski żywiołowe	30
2.20. Handel, usługi, łączność, komunikacja	31
2.21. Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	32
2.22. Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	33
2.23. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	35
2.24. Ogólne sprawy polityczno-społeczne	35
2.25. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	38
2.26. Sprawy pozostałe	39
3. Wnioski i postulaty	39

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 2018 r. Autorzy skarg, wniosków, petycji i listów apelują często w pełnych emocjach o pomoc w rozwiązaniu ich problemów życiowych. Pełne wyobrażenie o tym daje tylko bezpośredni kontakt i lektura tej korespondencji.

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

W roku 2018 do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie), jak i za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej – ePUAP, poczty elektronicznej oraz telefonicznie:

- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **16 124** wystąpień;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **150.000** wiadomości;
- w roku 2018 pracownicy Departamentu Spraw Obywatelskich KPRM odbyli ok. **10.000** rozmów telefonicznych z klientami;
- w ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji pracownicy Departamentu Spraw Obywatelskich przyjęli 72 osoby.

1.1.Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

- **1.229** sygnałów zostało rozpatrzonych jako skargi i wnioski w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego (Kpa);
- **13.762** 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. Poniższe tabele uwzględniają jedynie pisma papierowe i wysłane na Elektroniczną Skrzynkę Podawczą - ePUAP Główne grupy problemowe są przedstawione w tabeli nr 1:

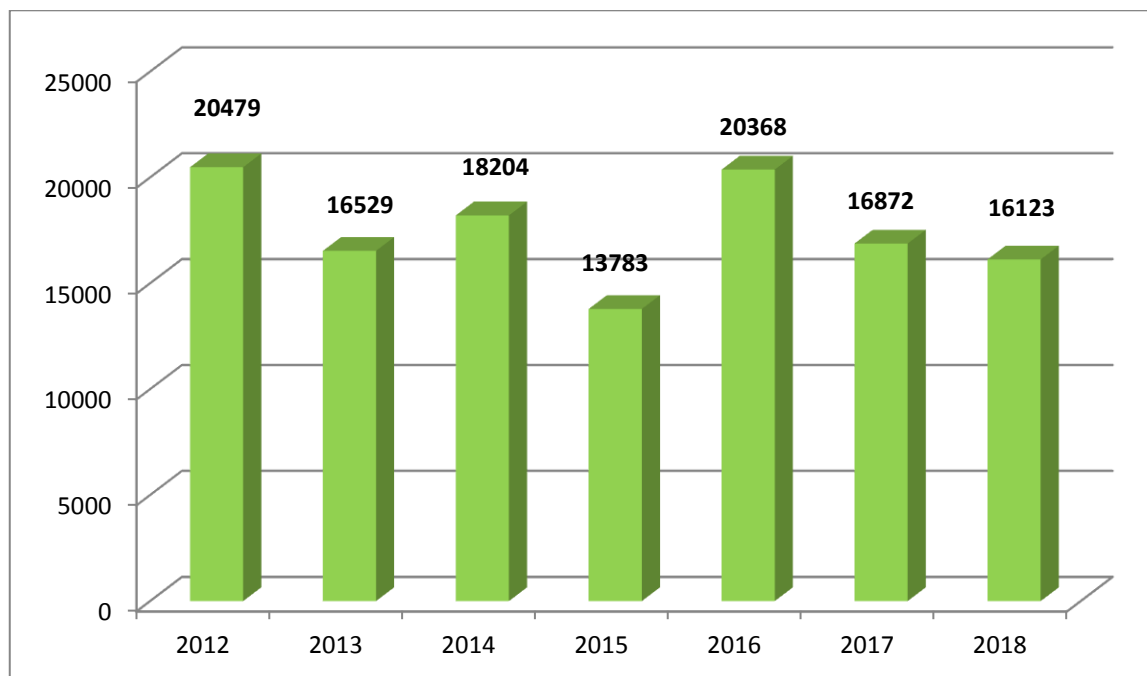
Tabela nr 1: Liczba sygnałów obywatelskich w poszczególnych grupach problemowych

	Sygnały pismenne
Ministerstwa	1274
Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	587
Urzędy Wojewódzkie	244
Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych	745
Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	42
Sądownictwo i organy ścigania	2000
Sprawy pracy i zatrudnienia	344
Ubezpieczenia społeczne	1218
Niepełnosprawni	268
Służba zdrowia	391
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	424
Sprawy mieszkaniowe	528
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	436
Unia Europejska	49
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	379
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	334
Reprywatyzacja	94
Ochrona przyrody i środowiska	289
Kłęski żywiołowe	38
Handel, usługi, łączność, komunikacja	385
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	265
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	586
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	410
Ogólne sprawy polityczno-społeczne	825
Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	1434
Sprawy pozostałe	2534
Ogółem	16124

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.

Wykres nr 1: Liczba pisemnych sygnałów obywatelskich w latach 2011-2017



1. 2. Korespondencja elektroniczna kierowana na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl oraz korespondencja wielokrotna

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 2018 na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **150.000** 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:

- **5906** apeli do Premiera o niepodpisywanie Paktu ws. Uchodźców (Global Compact for

Refugees (GCR), który ma na celu utworzenie globalnego podziału odpowiedzialności za uchodźców i obciążeń związanych z ich wsparciem i przyjmowaniem na swoim terytorium. Piszący obawiają się, że przyjęcie paktu spowoduje masowy przyływ imigrantów z Azji i Afryki do Europy;

- **5779** apeli o podjęcie działań na rzecz zapewnienia szacunku i godności dzieciom z Zespołem Downa i zapobieganiu ich dyskryminacji;
- **4268** apeli w ramach akcji „Zatrzymaj Gender” o podjęcie działań mających na celu wypowiedzenie konwencji stambulskiej. Piszący twierdzą, że zapisy konwencji uderzają w wartości chrześcijańskie oraz zagrażają polskim rodzinom, wierze, tradycji i kulturze;
- **2074** jednobrzmiących apeli o podjęcie działań mających na celu zatrzymanie globalnego ocieplenia. Piszący obawiają się o przyszłość kolejnych pokoleń i zagrożeń jakie niosą zmiany klimatu, częstszych susz, powodzi, huraganów, migracji klimatycznych i konfliktów politycznych wynikających z braku zasobów naturalnych. Oczekują, że przyjmowane przez polski rząd, strategie, polityki i regulacje będą spójne z postanowieniami Porozumienia Paryskiego i rekomendacjami Międzyrządowego Panelu ds. Zmiany Klimatu;
- **525** apeli o przyznanie dodatkowych świadczeń Służbom Mundurowym - funkcjonariuszom Policji, Straży Granicznej, Państwowej Straży Pożarnej, Służby Więziennej i Krajowej Administracji Skarbowej. Piszący apelowali o wzrost uposażeń, przywrócenie systemu emerytalnego, który obowiązywał do 2012 r, wprowadzenie odpłatności za nadgodziny i przywrócenie pełnego uposażenia za czas absencji chorobowej;
- **452** petycje dotyczące nienależytego nadzoru nad bankiem Raiffeisen w zakresie 4 funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez ten bank, obecnie postawionych w stanie likwidacji;
- **369** listów protestacyjnych od nauczycieli z terenu całej Polski, którzy skarżą się na ostatnie zmiany w statusie zawodu nauczyciela, wydłużoną drogę awansu zawodowego, odebranie przywilejów emerytalnych, coraz więcej pracy biurokratycznej i niskie pensje;
- **250** kartek pocztowych akcji „Polska Wolna od Faszyzmu” wydrukowanych przez Komitet Obrony Demokracji z apelem do Premiera o walkę z przestępstwami na tle ksenofobicznym, rasistowskim, homofobicznym oraz o podjęcie działań

uniemożliwiających propagowanie ideologii neonazistowskiej;

- **220** wystąpień z prośbą o uchylenie rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie wzorów deklaracji wyboru świadczeniodawcy udzielającego świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej. Protestowano przeciwko wprowadzeniu łącznej deklaracji wyboru lekarza podstawowej opieki zdrowotnej, pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej i położnej podstawowej opieki zdrowotnej. Podnoszono, że lekarze nakłaniają pacjentów do wyboru pielęgniarki i położnej zatrudnionych u nich. Piszący obawiali się, że doprowadzi to do wyeliminowania z rynku świadczeń podstawowej opieki zdrowotnej pielęgniarek i położnych wykonujących samodzielnie działalność leczniczą w formie praktyk indywidualnych i grupowych, jak i jako podmioty lecznicze;
- **212** apeli od osób poszkodowanych w sprawie spółki GetBack S.A., w których domagali się nadania najwyższego priorytetu dla prac legislacyjnych w sprawie projektu ustawy o zmianie ustawy o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary. Piszący argumentowali, że taka ustawa pomoże prokuraturze zabezpieczyć na korzyść poszkodowanych mienie nieuczciwych firm;
- **200** petycji o powołanie międzynarodowej komisji do spraw zbadania przebiegu choroby oraz okoliczności śmierci Alfiego Evansa;
- **150** petycji dotyczących wprowadzenia dodatku rehabilitacyjnego dla osób niepełnosprawnych;
- **102** wystąpienia sprzeciwiające się wycofaniu ustawy zabraniającej uboju rytualnego i hodowli zwierząt futerkowych. Piszący domagali się dalszego procedowania tej ustawy uznając, że ubój rytualny, jak i hodowla zwierząt futerkowych są niepotrzebnym okrucieństwem wobec zwierząt, które nie powinno mieć miejsca;
- Wystąpienie zbiorowe dotyczące odwołania Głównego Geologa Kraju oraz odrzucenia w całości projektu ustawy o Państwowej Agencji Geologicznej (PAG) Pod pismem podpisali się członkowie Krajowego Związku Zawodowego Geologów, NSZZ Solidarność, Związku Zawodowego Pracowników Państwowego Instytutu Geologicznego. Piszący uważają, że nowy projekt zwiększy biurokrację i spowoduje nieefektywne wydatkowanie środków publicznych.

2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich

2.1. Ministerstwa

W analizowanym okresie rozpatrzono 1274 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, to znaczy że są kierowane przez osoby fizyczne lub prawne w dotyczących ich sprawach.

W rozmowach telefonicznych dotyczących działalności ministerstw obywatele skarżyli się na czasowe utrudnienia w kontakcie telefonicznym z Biurem Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych przy Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej oraz Ministerstwem Edukacji Narodowej.

Podczas rozmów telefonicznych obywatele zgłaszali swoje uwagi i opinie zarówno dotyczące funkcjonowania szeroko rozumianej administracji rządowej, jak również poszczególnych resortów.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	108	10	3	109
Ministerstwo Cyfryzacji	8	0	0	10
Ministerstwo Edukacji Narodowej	14	0	0	13
Ministerstwo Energii	5	0	0	22
Ministerstwo Finansów	9	0	0	36
Ministerstwo Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej	12	0	0	8
Ministerstwo Infrastruktury i Budownictwa	50	2	1	71
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego (w tym Generalny Konserwator Zabytków)	14	0	0	23
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego	6	0	0	12
Ministerstwo Obrony Narodowej	13	2	0	37

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej	9	0	0	21
Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	23	0	0	41
Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju	27	0	0	33
Ministerstwo Sportu i Turystyki	4	0	0	9
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	50	1	0	38
Ministerstwo Spraw Zagranicznych	8	0	0	15
Ministerstwo Sprawiedliwości	38	1	0	115
Ministerstwo Środowiska	52	7	0	85
Ministerstwo Zdrowia	19	0	3	59
Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii	2	0	0	16
Ogółem:	471	23	7	773

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, decyzja w sprawie wysokości odszkodowania za wywłaszczenie nieruchomości).

Kolejna grupa pism to skargi na organy nadzoru budowlanego (powiatowych inspektorów nadzoru budowlanego i wojewódzkich inspektorów nadzoru budowlanego) oraz organy nadzoru geodezyjnego i kartograficznego zarówno szczebla powiatowego, jak i wojewódzkiego. Część skarżących podejmowała wysiłki w celu zmiany niekorzystnych dla nich decyzji administracyjnych, zarówno w trybie postępowania administracyjnego, jak i w trybie skargowym, zwracając się bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów. Najczęściej skarżono się na odmowę wydania pozwolenia na budowę w sytuacji braku planu zagospodarowania przestrzennego oraz niewłaściwe, zdaniem piszących, pomiary geodezyjne i opracowania kartograficzne. Kwestionowana była również wysokość odszkodowań, przyznanych przez władze za nieruchomości wywłaszczone pod inwestycje.

Do KPRM wpływały za pośrednictwem poczty elektronicznej negatywnie opinie o pracy Rzecznika Praw Obywatelskich Pana Adama Bodnara. Geodeci apelowali o reorganizację Służby Geodezyjnej i Kartograficznej szczebla powiatowego poprzez wyłączenie jej ze składu starostwa i podporządkowanie bezpośrednio wojewodzie.

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	0	0	0	2
Agencja Mienia Wojskowego	2	0	0	1
Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	1	0	0	14
Agencja Wywiadu	0	0	3	0
Ambasady i konsulaty	1	0	0	9
Centralna Komisja do Spraw Stopni i Tytułów	12	1	0	13
Centralne Biuro Antykorupcyjne	3	0	0	8
Centrum Badania Opinii Społecznej	1	0	0	7
Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych i jednostki podległe	0	0	0	5
Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych	4	0	0	7
Główny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad	4	0	0	21
Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego	26	2	0	62
Główny Inspektor Sanitarny	1	0	0	13
Główny Urząd Geodezji i Kartografii	7	0	0	14
Główny Urząd Miar	0	0	0	8
Główny Urząd Statystyczny	0	0	0	3
Instytut Pamięci Narodowej	0	0	0	13
Komisja Nadzoru Finansowego	9	0	0	21
Krajowy Ośrodek Wsparcia Rolnictwa	1	0	0	20
Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji	2	0	0	3
Krajowa Szkoła Administracji Publicznej	1	0	0	11
Najwyższa Izba Kontroli	0	0	0	4
Państwowa Inspekcja Pracy	1	0	0	1
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	0	0	0	1
Polska Akademia Nauk	0	0	0	2
Rządowe Centrum Legislacji	0	0	0	2
Rzecznik Finansowy	8	0	0	13
Rzecznik Praw Dziecka	0	0	0	3
Rzecznik Praw Obywatelskich	2	0	4	3
Rzecznik Praw Pacjenta	13	1	0	19
Szef Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorzy izb administracji skarbowej, naczelnicy urzędów skarbowych, naczelnicy urzędów celno-skarbowych	3	0	0	41
Szef Służby Cywilnej	0	0	0	1
Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	7	0	0	11
Urząd Komunikacji Elektronicznej	1	0	0	7
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	3	0	0	11
Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej	0	0	0	4
Urząd Regulacji Energetyki	4	0	0	5
Urząd Transportu Kolejowego	0	0	0	3
Urząd Zamówień Publicznych	1	0	0	6
Wojskowa Agencja Mieszkaniowa	0	0	0	1
Inne	22	0	0	43
Ogółem:	140	4	4	439

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.

Cześć wystąpień z zakresu z tej grupy problemowej odnosiła się do działań, jakie - wedle zgłaszających - może podjąć Wojewoda w stosunku do organów samorządu terytorialnego. W takich przypadkach informowano obywateli o możliwościach prawnych działań Wojewody w tym zakresie.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Dolnośląski Urząd Wojewódzki	8	1	0	14
Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki	3	0	0	5
Lubelski Urząd Wojewódzki	6	0	0	5
Lubuski Urząd Wojewódzki	3	0	0	3
Łódzki Urząd Wojewódzki	4	0	0	9
Małopolski Urząd Wojewódzki	12	3	0	14
Mazowiecki Urząd Wojewódzki	16	1	0	23
Opolski Urząd Wojewódzki	1	0	0	6
Podkarpacki Urząd Wojewódzki	8	0	0	4
Podlaski Urząd Wojewódzki	3	0	0	5
Pomorski Urząd Wojewódzki	13	0	1	14
Śląski Urząd Wojewódzki	9	0	0	14
Świętokrzyski Urząd Wojewódzki	4	0	0	10
Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki	1	0	0	5
Wielkopolski Urząd Wojewódzki	5	0	0	8
Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	2	0	0	1
Ogółem:	98	5	1	140

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 sprawach rozpatrywanych 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 składają skargi do rady gminy, właściwego wojewody, regionalnej

izby obrachunkowej lub samorządowego kolegium odwoławczego, a następnie zwracają się do Prezesa Rady Ministrów o (pozytywne, odgórne) załatwienie ich sprawy.

Zdaniem części dzwoniących obywateli obecnie funkcjonująca sieć administracji samorządowej jest zbyt rozbudowana, a jej ograniczenie pozwoliłoby na znaczne oszczędności. Obywatele skarżyli się na nepotyzm i niegospodarność panujące we władzach samorządowych. W wielu sprawach obywatele prosili o bezpośrednią interwencję w urzędach gminy w sprawach lokalnych, jak na przykład wykonanie zjazdu do posesji, położenie chodnika czy lokalizacji przystanku autobusowego. Zgłaszali, że ich postulaty nie znajdują zrozumienia u władz lokalnych.

Dzwoniący i piszący wyrażali poparcie dla zmiany ordynacji wyborczej poprzez wprowadzenie dwukadencyjności wójtów, burmistrzów i prezydentów miast. Wpłynęło bardzo dużo opinii obywateli odnośnie przebiegu oraz wyniku wyborów samorządowych w poszczególnych miastach i okręgach. Zwracano uwagę na bardzo duże różnice wyników partii politycznych między dużymi miastami, a mniejszymi miejscowościami oraz wsią. Krytykowano radnych, którzy od razu po zdobyciu mandatu zrzekli się go.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność organów samorządowych wojewódzkich	7	0	0	49
Działalność organów samorządowych powiatowych	12	4	0	78
Działalność organów samorządowych gminnych (miejskich)	55	2	2	463
Działalność organów samorządowych kolegiów odwoławczych	15	0	0	37
Działalność regionalnych izb obrachunkowych	1	0	0	3
Działalność organizacji spółdzielczych, społecznych i innych	0	0	0	8
Zmiany w podziale administracyjnym	0	0	0	1
Inne	0	0	0	8
Ogółem:	90	6	2	647

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. Łącznie w tej grupie problemowej wpłynęły 42 pisma.

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, 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 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 beczynność organów prokuratury, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia. Obywatele z zadowoleniem komentowali uniewinnienie przez Sąd Najwyższy Tomasza Komendy.

Wpływały sygnały i skargi od pracowników administracyjnych sądów i prokuratur dotyczące zbyt niskich wynagrodzeń przy nadmiarze nakładanych na nich obowiązków. Twierdzili, że wysokość średniej płacy zasadniczej jest nieadekwatna do odpowiedzialności oraz rangi wykonywanych zadań. Podawali, że w najbardziej obciążonych sądach z powodu braku protokolantów zdarzały się przypadki zdejmowania sesji z wokandy.

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 byli niezadowoleni z warunków sanitarnych, niedostatecznej - ich zdaniem - opieki medycznej, przełudnienia w celach i słabego wyżywienie. Skarżyli się też na niewłaściwe traktowanie ich przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej.

Z uwagi na trwający spór wokół Sądu Najwyższego przez cały rok wpływały liczne, emocjonalne opinie w sprawie reformy sądownictwa. Zarówno drogą pisemną, jak i telefonicznie komentowano między innymi zmiany ustaw o Sądzie Najwyższym i Krajowej Radzie Sądownictwa, kwestię przejścia w stan spoczynku Pierwszej Prezes Sądu Najwyższego i urzędujących sędziów Sądu Najwyższego, wybór ławników i nowych członków składu Sądu Najwyższego oraz sprawę zwrócenia się przez Sąd Najwyższy z pytaniami prejudycjalnymi do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Dzwoniący wyrażali poparcie dla działań Rządu w sprawie reformy wymiaru sprawiedliwości, ale również pojawiały się opinie krytyczne.

Odnotowano również liczne sygnały i opinie dotyczące działalności komorników, adwokatów radców prawnych, notariuszy, syndyków i biegłych sądowych. Dzwoniący skarżyli się na system darmowej pomocy prawnej. Zarzucali, że porady adwokackie były mało skuteczne.

W związku z serią zatruczeń tzw. dopalaczami postulowano zaostrzenie karania obrotu i posiadania dopalaczy oraz bardziej intensywne ściganie handlarzy tymi substancjami.

Samotne matki apelowały o dalsze działania legislacyjne w kierunku poprawy egzekucji alimentów. Apelowano o wprowadzenie obowiązku uczestniczenia w wychowaniu dziecka, nie tylko alimentacji. W przypadku gdy tylko jeden rodzic sprawuje opiekę nad dzieckiem, powinno zasądzać się wyższe alimenty. Ponadto wskazywano na konieczność sprecyzowania podstaw, jakimi kierują się sądy przy ustalaniu wysokości alimentów. Wpływały prośby rodziców o pomoc w sprawach o wydanie dziecka w trybie Konwencji Haskiej.

Część pism zawierała doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele żądali pośrednictwa Premiera we wniesieniu opisanych spraw do organów ścigania uzasadniając, że wówczas organy policji i prokuratury skuteczniej zajmą się zgłoszoną sprawą.

Tabela nr 6: Sądownictwo i organy ścigania - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Orzecznictwo sądowe cywilne, karne, pracy i ubezpieczeń społecznych (skargi, odwołania)	86	8	12	622
Orzecznictwo sądowe w sprawach administracyjnych (skargi, odwołania)	5	0	1	49
Pozaorzecznicze uchybienia w pracy sądów, w tym skargi na sędziów	21	0	0	34
Orzecznictwo i działalność prokuratury (w tym Prokuratora Generalnego, skargi na prokuratorów)	33	7	1	381
Działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków, biegłych sądowych	14	0	0	143

Funkcjonowanie zakładów karnych i aresztów śledczych - Centralny Zarząd Służby Więziennej	5	0	0	92
Doniesienia o naruszeniu prawa, podejrzenia o popełnieniu przestępstwa	4	1	1	321
Inne	4	1	1	140
Ogółem:	172	17	16	1795

2.7. Sprawy pracy i zatrudnienia

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu. Pracownicy skarżyli się na kadrę kierowniczą, zarzucali, że bywają zmuszani do wykonywania nadmiernej pracy, niesłusznie krytykowani, dyskryminowani oraz otrzymują zbyt niskie wynagrodzenie. Zarzucano pracodawcom stosowanie bezpodstawnych zwolnień z pracy, wskazywano na trudności w wyegzekwowaniu należności za pracę. Opisywano złą atmosferę i niewłaściwe stosunki międzyludzkie panujące w zakładach pracy.

Zwracano się z prośbą o nowelizację ustawy o minimalnym wynagrodzeniu za pracę podnosząc, że niesprawiedliwe jest wliczanie do wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę wysługi lat pracy. Apelowano o zapewnienie równego traktowania kobiet i mężczyzn w kwestiach zatrudnienia i równego wynagrodzenia.

W wyżej wymienionych przypadkach informowano obywateli o możliwych działaniach prawnych przed sądem lub przekazywano do Państwowej Inspekcji Pracy.

Tabela nr 7: 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	0	0	0	5
Poszukiwanie pracy	0	0	0	75
Zwolnienia z pracy	2	0	0	21
Zasiłki dla bezrobotnych	0	0	0	1
Działalność urzędów pracy	2	0	1	8
Finansowe i pozafinansowe roszczenia wynikające ze stosunku pracy (deputaty, zniżki, itp.)	9	0	0	45
Wypadki przy pracy, choroby zawodowe, bhp; (w tym odszkodowania i świadczenia rentowe z tego tytułu)	3	0	0	5
Łamanie praw pracowniczych, w tym mobbing, sprawy dotyczące kadr kierowniczych, stosunki międzyludzkie w zakładach pracy	0	0	0	79
Ogólne sprawy dot. zatrudnienia i bezrobocia	0	0	0	39
Równe traktowanie (kobiety - mężczyźni, osoby niepełnosprawne i inne)	0	0	15	3
Inne	0	0	0	31
Ogółem:	16	0	16	312

2.8. Ubezpieczenia społeczne

W korespondencji z zakresu ubezpieczeń społecznych obywatele najczęściej skarżyli się na niski wymiar świadczeń oraz na niesprawiedliwe, ich zdaniem, sposoby naliczania wysokości świadczeń, szczególnie emerytur. Wielu korespondentów uważało, że organy emerytalno-rentowe niesłusznie odmówiły im przyznania świadczeń lub w sposób niewłaściwy naliczyły ich wysokość.

Zwracano się o zwiększenie, w trybie indywidualnym, wysokości otrzymywanej renty bądź emerytury. Dzwoniący skarżyli się również na zbyt niską, ich zdaniem, waloryzację otrzymywanych świadczeń. Wiele osób prosiło o zmianę zasad waloryzacji z procentowej na kwotową. Apelowano o podwyższenie świadczeń emerytalnych i rentowych dla osób najniżej uposażonych. Wśród proponowanych kwot podwyżek pojawił się postulat wyrównania wysokości emerytur do poziomu przynajmniej połowy średniego wynagrodzenia. Pojawiały się zapytania o projektowany, specjalny, jednorazowy dodatek dla emerytów.

Liczne były również listy, których autorzy dzielą się swoimi opiniami na temat obowiązujących przepisów emerytalno-rentowych. Pojawił się między innymi postulat przyznania minimalnej emerytury bez względu na staż pracy. Licznie apelowano o zniesienie danin publicznych od emerytur i rent. Przyszli emeryci wyrażali swoje obawy w kontekście informacji o prognozowanej wysokości emerytur. Wpływały również prośby o przywrócenie poprzedniej, wyższej kwoty zasiłku pogrzebowego do kwoty 6 tys. zł. Pojawiły się postulaty o podwyższenie zasiłku pielęgnacyjnego z ZUS. Skarżono się na trudności w kontakcie telefonicznym z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych oraz na pracowników ZUS, zarzucano im niekompetencję i przewlekłość rozpatrywania spraw. Wpływały zapytania i opinie na temat przyjętej ustawy o Pracowniczych Planach Kapitałowych (PPK).

Tabela nr 8: Ubezpieczenia społeczne - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Odmowa przyznania emerytur i rent (wszystkich rodzajów)	26	0	0	89
Nieprawidłowe ustalenie wysokości świadczeń (wszystkich rodzajów, także naliczanie kapitału początkowego)	63	0	0	129
Prośby o przyznanie oraz ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów	6	0	0	226
Prośby o przyznanie świadczenia specjalnego przez Prezesa RM	0	0	0	42
Emerytury wyjątkowe przyznawane przez Prezesa ZUS (lub inne organy)	0	0	0	11
Świadczenia przedemerytalne	0	0	0	3
Orzecznictwo lekarskie	7	0	1	19
Dodatki pielęgnacyjne, zasiłki chorobowe itp.	1	0	0	17

Świadczenia na rzecz ZUS z tyt. działalności gospodarczej	5	0	0	32
Skargi na działalność wszystkich organów emerytalno-rentowych - ZUS, KRUS, MON, MSWiA oraz ich pracowników	14	0	0	75
Inne	1	0	0	55
Przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych (uwagi, opinie, postulaty obywateli, waloryzacja)	2	0	5	390
Ogółem:	124	0	6	1088

2.9. Niepełnosprawni

W tym zakresie problemowym skarżono się głównie na niski wymiar świadczeń dla osób niepełnosprawnych i niewystarczający system wsparcia. Piszący zwracali się zarówno w swoich sprawach indywidualnych, jak i grupowych. Korespondencja o tej problematyce na ogół jest przekazywana do Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

W tej grupie problemowej pojawiały się też apele o zrównanie świadczeń dla opiekunów dorosłych osób niepełnosprawnych ze świadczeniami, jakie otrzymują opiekunowie niepełnosprawnych dzieci.

Proszono o zwiększenie środków na rehabilitację. Pracownicy oraz uczestnicy Warsztatów Terapii Zajęciowej Województwa Pomorskiego zrzeszeni w nieformalnym ruchu "Forum WTZ – Pomorskie", reprezentujący 47 placówek świadczących wsparcie osobom niepełnosprawnym w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej, zwrócili się do Premiera o podjęcie interwencji zmierzającej do polepszenia sytuacji finansowej tych placówek.

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 prawno - administracyjno - sądowych, które ich zdaniem wpływają na dyskryminację osób niepełnosprawnych i nie ułatwiają im funkcjonowania zarówno w urzędach, jak i sądach. Osoby niepełnosprawne przysyłały swoje prośby o indywidualne wsparcie finansowe.

Pojawiły się apele o zlikwidowanie luki prawnej w sytuacji osób z niepełnosprawnością psychiczną, które stały się niepełnosprawne po ukończeniu studiów, lecz przed rozpoczęciem pracy zawodowej. Podnoszono, że takim osobom nie przysługuje ani renta socjalna ani renta z tytułu niezdolności do pracy, a nawet nie mają ubezpieczenia zdrowotnego i dostępu do leczenia.

W związku z 40 dniowym protestem opiekunów i ich niepełnosprawnych dzieci w Sejmie odnotowano liczne opinie, w tym głosy poparcia dla strajkujących, lecz również wyrazy oburzenia ich postawą.

Niepełnosprawni z zadowoleniem przyjęli podniesienie renty socjalnej z kwoty 865,03 zł do 1029,80 zł oraz przyjęcie przez Radę Ministrów uchwały w sprawie ustanowienia programu „Dostępność plus” - dotyczącego polepszania istniejącej infrastruktury i likwidację barier architektonicznych budynków, dworców, przystanków, parków, chodników.

Zgłaszano skargi na opóźnienia w realizacji wniosków o dofinansowanie wózków inwalidzkich.

Tabela nr 9: Niepełnosprawni - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	1	0	0	4
Prośby o wsparcie finansowe dla osoby niepełnosprawnej	0	1	0	37
Niski wymiar świadczeń (w tym świadczeń dla opiekunów)	0	0	10	41
Skargi na działalność organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych	0	0	0	4
Skargi na bariery w życiu codziennym, nauce, pracy	1	0	0	15
Dofinansowanie kosztów rehabilitacji (w tym specjalistycznego sprzętu, turnusów rehabilitacyjnych)	0	0	8	27
Problemy ogólne dotyczące niepełnosprawnych	1	0	3	75
Inne	1	1	0	36
Ogółem:	4	2	21	241

2.10. Służba zdrowia

W tej grupie problemowej największa ilość korespondencji dotyczyła wysokich cen i braku refundacji poszczególnych leków. Seniorzy apelowali, aby prawo wypisywania darmowych leków z programu 75+ przyznać nie tylko lekarzom rodzinnym, lecz także lekarzom specjalistom. Postulowano zwiększenie ilości bezpłatnych leków dla seniorów.

Pacjenci skarżyli się na zbyt długie terminy oczekiwania na wizytę lekarską, szczególnie do lekarzy specjalistów – ortopedów, kardiologów, endokrynologów, nefrologów, laryngologów i ortodontów. Podnosili również, że długo trzeba czekać na specjalistyczne badania, zabiegi i operacje, na przykład wykonanie endoprotezoplastyki stawu biodrowego czy operację zaćmy.

W pismach z tego zakresu obywatele często zwracali się o pomoc w rozwiązaniu ich indywidualnych spraw. Skarżono się również na niewłaściwe leczenie. Wpływały prośby o interwencję Premiera w sprawie braku lub zmniejszenia kontraktów NFZ dla poszczególnych placówek medycznych. Apelowano o zwiększenie nakładów na służbę zdrowia. Skarżono się na zbyt długie terminy oczekiwania na miejsce w uzdrowiskach i sanatoriach refundowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

Obywatele wyrażali zaniepokojenie, że w szpitalach lekarze pracują na dyżurach

dwudziestoczerogodzinnych, co zagraża ich zdrowiu i naraża na niebezpieczeństwo pacjentów. Pracownicy zawodów medycznych takich jak: pielęgniarki, położne, ratownicy medyczni, diagnosty laboratoryjni, technicy analityki medycznej i inni zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję w sprawie braku podwyżek wynagrodzenia. Apelowano także o powrót do stałego zatrudniania w szpitalach kucharzy/kucharek i osób sprzątających.

Domagano się podjęcia działań zapobiegających rozprzestrzenieniu się w Polsce epidemii gruźlicy z terytorium Ukrainy.

Właściciele małych aptek zgłaszali, że leki są bezprawnie wywożone za granicę Polski oraz, że duże sieci aptek za bardzo zdominowały rynek, co działa na niekorzyść pacjentów. Zgłaszano skargi na brak refundowanego leku Xarelto, którego nie ma w aptekach, a jest dostępny w Internecie przy pełnej odpłatności.

Dzwoniący i piszący przedstawiali opinie w sprawie szczepień ochronnych dzieci. Obywatele apelowali o zwiększenie nakładów finansowych na rzecz badań w zakresie leczenia nowotworów. Dzwoniący zgłosili ponadto postulat by w ramach Populacyjnego Programu Wczesnego Wykrywania Raka Piersi bezpłatna mammografia wykonywana była kobietom bez górnego limitu wiekowego.

Tabela nr 10: Służba zdrowia - rodzaje i liczba sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Narodowego Funduszu Zdrowia	2	0	0	26
Skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie	1	0	0	34
Skargi na zbyt długie oczekiwanie na leczenie	1	0	0	16
Koszty leczenia - refundacja (w tym in vitro)	0	0	0	49
Leki i artykuły sanitarne (rejestracja, refundacja, ceny leków)	1	0	1	62
Leczenie uzdrowiskowe (sanatoryjne)	1	0	0	17
Działalność publicznych zakładów opieki zdrowotnej	0	0	0	22
Ubezpieczenia zdrowotne (składki)	0	0	0	4
Organizacja ochrony zdrowia (w tym komputeryzacja)	0	0	14	19
Problemy ogólne dotyczące służby zdrowia	0	0	1	52
Inne	1	0	0	47
Ogółem:	7	0	15	369

2.11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna

Najczęściej poruszaną tematyką w tym zakresie były opinie dotyczące rządowego programu „Rodzina 500 plus”. Osoby kontaktujące się z KPRM proponowały modyfikacje zasad przyznawania świadczeń wychowawczych m.in. poprzez wprowadzenie maksymalnego progu dochodowego uprawniającego do otrzymania świadczenia. Jednocześnie pojawiły się głosy apelujące, aby świadczenie wychowawcze otrzymywały wszystkie rodziny

opiekujące się nawet tylko jednym dzieckiem, bez względu na uzyskiwany przez nie dochód.

Wpływały skargi na pracowników ośrodków pomocy społecznej przyznających świadczenia na zbyt długie oczekiwanie na wydanie decyzji i wypłatę.

Dzwoniący komentowali zapowiadane przez Rząd emerytury dla kobiet, które nie pracowały, ale wychowały czworo i więcej dzieci. Podnosili, że projekt w tym kształcie może być odebrany jako niesprawiedliwy przez matki, które wychowały dzieci równocześnie pracując.

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. Osoby w trudnej sytuacji finansowej zwracały się z prośbą o pomoc finansową. Skarżyły się, że pomoc wypłacana przez ośrodki pomocy społecznej jest zbyt mała. Postulowano podniesienie wysokości zasiłków stałych.

Dzwoniący wnosili o zaostrenie kontroli pracy pracowników Ośrodków Pomocy Społecznej, celem sprawdzenia, czy właściwie monitorują rodziny patologiczne. Pojawiały się również postulaty zwiększenia kontroli zasadności przyznawania świadczeń z opieki społecznej.

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

Pracownicy ośrodków pomocy społecznej skarżyli się na niskie wynagrodzenia, znacznie poniżej średniej krajowej.

Tabela nr 11: Polityka rodzinna i pomoc społeczna - rodzaje i liczba sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	0	0	0	28
Odmowy udzielenia pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	3	0	0	19
Wysokość zasiłków z funduszy pomocy społecznej	1	0	1	16
Działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych	7	0	0	69

Domy dziecka, rodziny zastępcze i Domy Pomocy Społecznej	1	0	2	31
Świadczenia rodzinne (np. dodatki do zasiłków rodzinnych, świadczenia pielęgnacyjne, 500+, zasiłek opiekuńczy, itp.)	2	2	2	76
Urlopy i świadczenia macierzyńskie	0	0	0	1
Fundusz alimentacyjny	2	1	0	10
Problemy ogólne dotyczące pomocy (opieki) społecznej	1	0	0	37
Polityka prorodzinna i społeczna Rządu	0	0	16	42
Pomoc dla więźniów, byłych więźniów oraz ich rodzin	0	0	0	4
Inne	0	0	0	50
Ogółem:	17	3	21	383

2.12. Sprawy mieszkaniowe

W pismach z tego zakresu obywatele najczęściej zwracają się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów o wsparcie w przydziale mieszkania komunalnego i socjalnego. Często osoby zagrożone eksmisją z zajmowanych mieszkań zwracały się z prośbą o pomoc do Rządu. Dotyczyło to zarówno najemców lokali komunalnych, jak i spółdzielczych. Najczęstszym powodem zaistniałej sytuacji były niskie dochody, niewystarczające na opłacenie zobowiązań czynszowych.

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.

Obywatele zgłaszali również nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych, z jednoczesną prośbą o dokonanie zmian legislacyjnych w zakresie ich funkcjonowania. Kwestionowano zasadność wzrostu czynszów i opłat mieszkaniowych, krytykowano działalność zarządów spółdzielni oraz administracji osiedli mieszkaniowych. Pojawiały się również skargi lokatorów na utrudnianie, bądź uniemożliwianie wykupu mieszkań przez spółdzielnie mieszkaniowe.

Do Kancelarii wpływały również głosy poparcia dla rządowego programu „Mieszkanie +”. Zgłoszono postulat podjęcia działań mających na celu zabezpieczenie sytuacji mieszkaniowej przyszłych emerytów, których z uwagi na niskie świadczenia może nie być stać na wynajem lub zakup mieszkania. Apelowano o uregulowanie spraw książeczek mieszkaniowych. Postulowano zmiany ustawy o ochronie praw lokatorów, która w obecnym kształcie ma chronić jedynie najemców, nie chroni zaś w dostatecznym stopniu prawa własności.

Tabela nr 12: Sprawy mieszkaniowe - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Lokale mieszkalne z zasobów komunalnych				
Sprzedaż, najem i zamiana mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych	1	0	0	270
Czynsze, opłaty eksploatacyjne i inne opłaty za mieszkania	0	0	0	18
Eksploatacja i remonty	0	0	0	14
Działalność administracji domów komunalnych	1	0	0	4
Pozostałe dot. lokali komunalnych	2	0	0	19
Lokale spółdzielcze				
Przydziały, zamiany i wykup lokali	0	0	0	5
Czynsze i opłaty eksploatacyjne	0	0	0	8
Premie gwarancyjne, rekompensaty pieniężne, rewaloryzacja wkładów mieszkaniowych	0	0	0	4
Działalność administracji domów spółdzielczych oraz organów spółdzielczych (Prezes, Zarząd, Rada Nadzorcza)	1	0	0	25
Pozostałe dot. lokali spółdzielczych	0	0	0	12
Pozostałe sprawy mieszkaniowe				
Mieszkania zakładowe, wykup	3	0	0	35
Wspólnoty mieszkaniowe	0	0	0	11
Dodatki mieszkaniowe, ochrona lokatorów	0	0	0	2
Bezprawne zajęcia lokali i eksmisje	1	0	0	12
Mieszkaniowe programy rządowe	0	0	0	43
Inne	0	0	1	36
Ogółem:	9	0	1	518

2.13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

Najczęściej poruszaną tematyką w tym zakresie była kwestia budowy albo remontów dróg i autostrad. Mieszkańcy, w przypadku gdy władze lokalne odmawiały wybudowania lub remontu drogi, zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję. Przedmiotem skarg były także przebieg i lokalizacja dróg oraz autostrad, jak również sprawy niewypłacenia odszkodowań za grunty przejęte pod nowe inwestycje. Obywatele wyrażali niezadowolenie z przebiegu istniejących albo planowanych dróg i prosili Premiera o wsparcie ich postulatów.

Wpływały apele o uregulowanie statusu rodzinnych ogrodów działkowych. Zdaniem piszących brak ustawowej regulacji w tej kwestii jest przyczyną licznych nieprawidłowości w funkcjonowaniu rodzinnych ogrodów działkowych, takich jak eksmisje działkowców z wybudowanych przez nich altan.

Zgłoszono problem dotyczący „specustawy” drogowej wskazując, że zgodnie z powyższą ustawą odbiera się właścicielom przeznaczone pod drogi publiczne nieruchomości niezależnie od tego, czy nastąpiła uprzednia wypłata odszkodowania. Zgłaszający opinię wskazują, że odrębność postępowań działa na korzyść organów zobowiązanych do wypłaty odszkodowania, które z ww. zobowiązań się nie wywiązują i przedłużają postępowanie.

Zgłaszano również protesty w sprawie budowy nowych dróg. Mieszkańcy obawiali się

hałasu i zanieczyszczenia powietrza. W związku z pojawiającym się w miastach smogiem zgłaszano skargi na złe planowanie przestrzenne i bezprawną zabudowę klinów napowietrzających.

Tabela nr 13: Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Planowanie przestrzenne, lokalizacja inwestycji	0	0	0	22
Działki budowlane, spory o ich rozgraniczenie	0	0	0	13
Budowa i remonty dróg i autostrad	4	2	0	125
Sprzedaż działek budowlanych, przetargi, dzierżawa działek	0	0	0	9
Wywłaszczenia i odszkodowania, komunalizacja	0	0	0	27
Odszkodowania za szkody wyrządzone budową infrastruktury technicznej (np. szkody górnicze)	0	0	0	6
Zmiana wieczystego użytkowania na prawo własności (w tym garaże)	0	0	2	6
Ogrody działkowe	0	0	0	25
Uprawnienia rzeczoznawców, zarządców, pośredni. w obrocie nieruchomościami	0	0	0	12
Sprawy dot. infrastruktury miejskiej	1	0	0	29
Problemy ogólne dot. mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego, gruntów miejskich	3	0	6	59
Sprawy z zakresu geodezji i kartografii oraz geologii	8	0	2	47
Inne	3	0	0	25
Ogółem:	19	2	10	405

2.14. Unia Europejska

Pisma z tej kategorii są stosunkowo nieliczne i zawierają komentarze obywateli do poszczególnych polityk UE i do prawa obowiązującego w poszczególnych krajach członkowskich UE. Do KPRM wpływały głosy niezadowolenia z działalności instytucji UE, krytykujących polskie reformy wymiaru sprawiedliwości.

Tabela nr 14: Unia Europejska - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Rolnictwo	0	0	0	12
Edukacja i nauka	0	0	0	2
Ochrona środowiska i przyrody	0	0	2	11
Rozwój regionalny	0	0	0	5
Kapitał ludzki (EFS)	0	0	0	5
Wprowadzenie waluty EURO	0	0	0	1
Środki unijne - dotacje (rozliczenia, wydatkowanie, zapotrzebowanie itp.)	0	0	0	9
Inne	1	0	0	1
Ogółem:	1	0	2	46

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). Odnotowano apel o przyznanie specjalnych świadczeń lub dodatków np. do emerytury dla rodzin ofiar stanu wojennego.

Drugą największą grupę pism w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji - skargi, prośby o interwencje, informacje o możliwych nieprawidłowościach. Został zgłoszony postulat przekazania dodatkowych funduszy na wyposażenie wszystkich policjantów w kamery nagrywające przebieg interwencji. Apelowano także o zmianę przepisów dot. obowiązku przyjmowania przez Policję zawiadomień w postaci zdjęć czy nagrań, przedstawiających popełnienie przestępstwa, również wtedy, gdy zgłaszający informację nie zgodzi się na dalszy udział w czynnościach dochodzeniowych oraz w postępowaniu sądowym. Obywatele zgłaszali postulaty zwiększenia nakładów finansowych na bezpieczeństwo zewnętrzne i wewnętrzne, szczególnie na Policję.

Piszący i dzwoniący zgłaszali również do Kancelarii Premiera zawiadomienia o popełnieniu czynów zabronionych z prośbą o przekazanie tych zgłoszeń na policję lub do prokuratury.

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).

Odnotowano również liczne opinie krytyczne dotyczące przyjmowania do Polski uchodźców. W przeważającej większości obywatele wyrażali poparcie dla stanowiska Rządu w kwestii przyjmowania uchodźców.

Tabela nr 15: Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Sprawy resortu obrony narodowej	1	1	0	27
Sprawy bezpieczeństwa publicznego	0	0	1	5
Nadanie i zrzeczenie się obywatelstwa polskiego	0	0	0	4
Repatriacja, karty stałego pobytu, uchodźcy polityczni	10	0	0	19
Działalność policji	8	1	0	63
Działalność innych służb (np. granicznych, straży pożarnej)	0	0	0	16
Wnioski o nadanie odznaczenia, orderu	0	0	0	12
Sprawy kombatanckie	4	0	0	144
Inne	2	0	2	59
Ogółem:	25	2	3	349

2.16. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią

Wśród pism z tej grupy problemowej dominują wystąpienia, których autorzy poruszają ogólne problemy dotyczące rolnictwa, np. trudności w prowadzeniu gospodarstwa rolnego, niskiej opłacalności produkcji rolnej. Pisma te mają charakter indywidualnych wystąpień, komentarzy, postulatów.

Znaczny wpływ korespondencji i telefonów dotyczył niskich cen skupu owoców miękkich, poniżej kosztów produkcji. Wielu rolników zwracało się o pomoc Rządu, twierdząc, że grozi im bankructwo. W licznych telefonach rolnicy alarmowali, że z powodu sierpniowej suszy, która dotknęła znaczną część kraju, tegoroczne zbiory plonów rolnych będą dużo niższe.

Rolnicy z terenów zagrożonych występowaniem afrykańskiego pomoru świń (ASF) prosili Premiera o wprowadzenie procedur wsparcia dla hodowców poszkodowanych w wyniku epidemii. Opisywali, że w obecnej sytuacji nie mają możliwości sprzedawania tuczników, co długofalowo doprowadzi ich do bankructwa. Uważali, że działania Krajowego Ośrodka Wsparcia Rolnictwa są w tym zakresie niewystarczające.

Właściciele firm skupu i uboju trzody chlewnej zarzucali wielkim sieciom handlowym, supermarketom i dyskontom stosowanie cen dumpingowych mięsa. Ostrzegali, że zniszczy to rodzinne zakłady mięsne w Polsce.

Odnotowano pisma w sprawie odszkodowań za szkody wyrządzane w uprawach i płodach rolnych przez zwierzęta łowne. Zgłaszano liczne sygnały o opóźnieniach wypłat dla rolników za szkody spowodowane w uprawach rolniczych między innymi przez dziki. Wśród korespondencji skierowanej do KPRM znalazł się postulat zwiększenia nakładów budżetowych na rolnictwo, poprzez m.in. zwiększenie dopłat do paliwa rolniczego.

Postulowano do Rządu aby podejmował działania hamujące powstawanie wielkich przemysłowych gospodarstw rolnych w Polsce i promował małe rodzinne gospodarstwa funkcjonujące w zgodzie ze środowiskiem naturalnym wytwarzające zdrową, ekologiczną żywność. Apelowano aby żywność nie była produkowana w sposób przemysłowy, z użyciem środków chemicznych i GMO.

Wpływały liczne pisma właścicieli ferm zwierząt futerkowych i przedsiębiorców z nimi współpracujących przeciwko wprowadzeniu całkowitego zakazu hodowli zwierząt futerkowych.

Tabela nr 16: 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	36
Scalenia, rozgraniczenia i ewidencja gruntów	0	0	0	17
Przydział i spłata kredytów rolniczych, prośby o pomoc finansową (dot. rolnictwa)	0	0	0	14
Skup płodów rolnych	0	0	1	11
Hodowla i ochrona zwierząt	0	0	10	83
Sprawy dotyczące sadownictwa	0	0	0	5
Działalność Głównego Lekarza Weterynarii, wojewódzkich i powiatowych inspektorów weterynaryjnych i wyznaczonych lekarzy weterynarii, Wojskowa Inspekcja Weterynaryjna oraz inne sprawy z zakresu weterynarii	4	0	0	18
Problemy ogólne dot. wsi, rolnictwa i gospodarki ziemią, kształtowanie ustroju rolnego państwa	0	1	6	69
Inne	2	0	0	52
Ogółem:	6	1	17	310

2.17. Reprywatyzacja

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

Znacząca ilość opinii dotyczyła przebiegu rozpraw Komisji do spraw usuwania skutków prawnych decyzji reprywatyzacyjnych dotyczących nieruchomości warszawskich, wydanych z naruszeniem prawa. Komentowano często w bardzo emocjonalnych słowach jak można było dopuścić do takiego łamania prawa i nadużyć podczas zwrotów nieruchomości. Domagano się surowego ukarania winnych.

Tabela nr 17: Reprywatyzacja - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Gospodarstwa chłopskie, lasy, wielkie gospodarstwa ziemskie	1	1	0	26
Zwrot nieruchomości miejskich (w tym grunty warszawskie)	1	0	0	26
Mienie zabużańskie	3	2	0	21
Przedsiębiorstwa i zakłady	0	0	0	6
Mienie poniemieckie	0	0	0	1
Inne	0	0	0	6
Ogółem:	5	3	0	86

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

Ponadto obywatele żądali powstrzymania procedury przywożenia śmieci z zagranicy do Polski i ukarania winnych płonących wysypisk i tzw. „mafii śmieciowej”.

Piszący i dzwoniący domagali się od Rządu stanowczych działań w walce z panującym w Polsce smogiem. Postulowano aby zmienić miernik poziomu pyłów kiedy obowiązkowo ogłasza się alarm smogowy, gdyż w innych państwach Unii Europejskiej alarm smogowy jest ogłaszany przy znacznie niższym zanieczyszczeniu powietrza pyłami.

Mieszkańcy dużych miast apelowali o zmniejszenie natężenia ruchu samochodowego w centrach miast. Dzwoniący proponowali ponadto zmiany w przepisach tak, aby wymusić obowiązkowe korzystanie z tańszych i bardziej ekologicznych źródeł ciepła, jeżeli takie są dostępne na danym obszarze.

Wpłynął postulat o rozwinięcie produkcji bioetanolu w Polsce. Podnoszono, że produkcja bioetanolu powinna mieć strategiczne znaczenie dla Polski, która mogłaby być jego eksporterem. Wpływały liczne opinie w sprawie zmian prawa przekazywane zarówno przez myśliwych, jak i ekologów, m.in. w sprawie wydłużenia odległości polowań od zabudowań do 250 metrów, udziału dzieci do 18 roku życia w polowaniach, wykorzystywania psów myśliwskich, zmian w organach i wyborach do Polskiego Związku Łowieckiego.

Apelowano o tworzenie na obszarach miejskich większej ilości terenów zielonych,

skwerów, parków, ogrodów, a w skali kraju tworzenie nowych parków narodowych i rezerwatów chroniących polską przyrodę. Wyrażano nadzieję, że Szczyt Klimatyczny COP24 (Sesja Konferencji Stron Ramowej Konwencji Narodów Zjednoczonych), który odbywał się w grudniu w Katowicach poprawi ochronę środowiska zarówno na świecie, jak i w Polsce.

Tabela nr 18: Ochrona przyrody i środowiska - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Głównego Inspektora Ochrony Środowiska i wojewódzkich inspektorów ochrony środowiska oraz Dyrektora Generalnego Ochrony Środowiska i regionalnych dyrektorów ochrony środowiska	1	0	0	18
Ochrona środowiska	1	1	10	101
Ochrona przyrody	1	0	1	7
Ochrona zwierząt	0	0	2	7
Gospodarka leśna i łowiectwo	0	0	2	29
Gospodarka wodna (w tym działalność Krajowego i Wojewódzkich Zarządów Gospodarki Wodnej)	0	0	3	54
Gospodarka odpadami	0	0	0	16
Natura 2000	0	0	0	4
Inne	0	0	0	31
Ogółem:	3	1	18	267

2.19. Klęski żywiołowe

Korespondencja należąca do tej kategorii problemowej stanowi stosunkowo niewielki odsetek załatwionych pism. Piszący zwracają się przede wszystkim o odszkodowania za straty spowodowane np. przez suszę czy wichurę.

Część wystąpień krytycznie odnosiła się do działań władz samorządowych i rządowych związanych z wystąpieniem w Polsce klęski suszy w sierpniu. Skarżono się, że kwoty odszkodowań i zapomóg są zbyt niskie.

Tabela nr 19: Klęski żywiołowe - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Powódź	0	0	0	9
Silny wiatr (np. huragan, orkan, trąba powietrzna)	1	0	0	16
Susza	1	0	0	3
Odszkodowania	0	0	0	3
Inne	0	0	2	2
Ogółem:	2	0	3	33

2.20. Handel, usługi, łączność, komunikacja

Najwięcej listów w tej problematyce dotyczyło kwestii dróg i prawa o ruchu drogowym. Proszono o interwencję w sprawie złego stanu nawierzchni dróg oraz przebiegu tras przejazdowych i skrzyżowań. Pojawiały się różne opinie w sprawie przepisów prawa o ruchu drogowym.

Zwracano uwagę na likwidację licznych połączeń autobusowych i kolejowych, co najczęściej dotyczyło osoby dojeżdżające do pracy z małych miejscowości. Część spraw dotyczyła funkcjonowania PKP. Podróżni skarżyli się na złe warunki podróży, opóźnienia pociągów i niewłaściwy rozkład jazdy. Mieszkańcy zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję w przypadkach likwidacji przystanków komunikacji lokalnej, zarówno kolejowej, jak i autobusowej. Podnosili, że ani przedsiębiorstwa transportowe, ani władze samorządowe nie reagują na prośby pasażerów w tych kwestiach.

Część korespondencji dotyczyła działalności zakładów energetycznych i gazowni. W swoich wystąpieniach piszący (głównie emeryci i renciści), załączając stosowne rachunki, zwracali uwagę na zbyt wysokie opłaty za gaz i energię elektryczną. Skarżyli się również na małą czytelność rachunków, które zawierają szereg niezrozumiałych dopłat (takich jak opłata za usługę dystrybucji, opłatę stawki sieciowej) zamiast prostej stawki za faktycznie zużytą energię.

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). Skarżono się na dostawców usług telewizji kablowej, szerokopasmowego dostępu do internetu i usług telefonicznych. Obywatele zarzucali im zawyżanie rachunków za usługi telefoniczne i internetowe, tworzenie zawiłych zapisów w umowach oraz wprowadzanie w błąd przez reklamy i oferty handlowe. Skarżono się na funkcjonowanie placówek Poczty Polskiej SA. Najczęściej zarzucano nieterminowe doręczanie przesyłek i paczek.

Dużą grupę pism z tego zakresu tematycznego stanowiły wystąpienia dotyczące opłat abonamentowych. 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. Postulowano również całkowitą likwidację abonamentu radiowo-telewizyjnego.

Do Prezesa Rady Ministrów kierowano prośby o umorzenie mandatów drogowych,

zgłaszano postulaty uzależnienia wysokości mandatu za wykroczenie drogowe od wysokości zarobków kierującego pojazdem. Pojawił się apel o zaostrzenie kar dla pijanych kierowców.

Odnotowano dużą ilość opinii w sprawie ustawy o ograniczeniu handlu w niedzielę. Zdania obywateli były bardzo podzielone.

Tabela nr 20: Handel, usługi, łączność, komunikacja - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność handlu i usług	0	0	0	25
Działalność zakładów energetycznych i gazowni	1	0	0	58
Działalność urzędów pocztowych	0	0	1	15
Telefonia stacjonarna, cyfrowa, opłaty	1	0	0	24
Radio i telewizja (abonament)	1	0	1	46
Komunikacja lokalna, miejska	0	0	0	18
Komunikacja krajowa i międzynarodowa w tym. PKP, PPKS, LOT	1	0	0	35
Licencje, koncesje, zezwolenia	0	0	0	6
Problemy ogólne dot. handlu, usług, łączności, komunikacji i transportu	2	0	1	17
Drogi i ruch drogowy; prawo o ruchu drogowym	2	0	8	100
Inne	1	0	0	21
Ogółem:	9	0	11	365

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. Apelowano o ograniczenie możliwości pracy nauczycieli na kilku etatach. Dzwoniący zgłaszali liczne opinie związane z reformą oświaty, w szczególności dotyczące likwidacji gimnazjów.

Obywatele z zadowoleniem przyjęli ustanowienie rządowego programu „Dobry start”, przyznającego każdemu dziecku raz w roku świadczenie w wysokości 300 zł, bez względu na dochód rodziny. Postulowano podniesienia kryteriów dochodowych stypendiów socjalnych dla uczniów.

Przedmiotem zainteresowania dzwoniących osób była także kwestia organizacji opieki przedszkolnej. Apelowano o utworzenie większej ilości miejsc przedszkolnych w gminach, informując jednocześnie o tym, że wiele dzieci nie dostało się do przedszkola. Zgłoszony został również postulat zmian w prawie umożliwiających przedszkolom nieprzyjmowanie dzieci podczas infekcji/przeziębienia. Postulujący wskazywali, że obecność chorego dziecka w przedszkolu naraża jego zdrowie oraz zdrowie innych dzieci.

Liczne pozytywne komentarze wzbudziło przyjęcie tzw. Ustawy 2.0 nazywanej też

Konstytucją dla Nauki - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce, które całościowo reformuje szkolnictwo wyższe.

Pojawiły się liczne głosy oburzenia i krytyki w związku z wystawieniem sztuki „Kłątwa” w Teatrze Powszechnym oraz dofinansowaniem z budżetu państwa filmu „Kler”. Wyrażano radość z międzynarodowego sukcesu filmu „Zimna wojna”.

Obywatele wyrażali radość ze zdobytych medali przez polskich lekkoatletów na Lekkoatletycznych Mistrzostwach Europy w Berlinie oraz ze zdobycia przez drużynę siatkarzy złotego medalu Siatkarskich Mistrzostwa Świata w Turynie. Byli równocześnie niezadowoleni, że zwycięscy lekkoatleci i siatkarze otrzymują dużo niższe nagrody w stosunku piłkarzy słabo grających na Mistrzostwach Świata w Piłce Nożnej w Rosji. Prosili Rząd o zwiększenie nakładów na dyscypliny sportu, w których Polska odnosi sukcesy i zredukowanie finansowania tam, gdzie wyniki sportowe są poniżej oczekiwań.

Tabela nr 21: Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Żłobki i przedszkola	0	0	0	13
Szkolnictwo podstawowe	0	0	17	27
Szkolnictwo ponadpodstawowe	0	0	0	22
Szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne	0	0	0	39
Szkolnictwo specjalne	0	0	0	16
Pomoc materialna i stypendialna oraz kredyty dla studentów	0	0	0	6
Sprawy dotyczące nauczycieli	0	0	4	29
Sprawy dotyczące autorów, twórców i naukowców	2	0	0	26
Ochrona i remonty zabytków	0	0	0	16
Sport i turystyka oraz dofinansowanie imprez kulturalnych	0	0	0	17
Inne	2	0	0	29
Ogółem:	4	0	21	240

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 administracji skarbowej 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.

Apelowano o podjęcie działań zmierzających do obniżenia stawek OC/AC pojazdów samochodowych.

Obywatele zgłaszali postulat likwidacji tzw. „podatku Belki” od lokat bankowych, zwłaszcza wobec bardzo niskiego obecnie oprocentowania tych lokat.

Osoby, które straciły pieniądze na opcjach walutowych i kryptowalucie „Bitcoin” prosiły Premiera o interwencję oraz zainteresowanie organów ścigania nieprawidłowościami, jakie mają miejsce na rynkach walutowych (Forex).

Tabela nr 22: Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Podatki (łącznie z rolnymi)	3	0	2	142
Cła, opłaty celne, sprawy celne	0	0	1	12
Kredyty np. przydział, spłata, umorzenia (z wyłączeniem kredytów studenckich i rolnych)	0	0	0	135
Działalność instytucji finansowych (banki, parabanki, działalność firm windykacyjnych, biura maklerskie, giełda,	5	0	4	155
Papiery wartościowe (obligacje, świadectwa udziałowe, w tym przedwojenne papiery wartościowe)	0	0	0	20
Roszczenia z tytułu ubezpieczeń majątkowych osobowych, komunikacyjnych (z wyłączeniem rolnych)	1	0	0	27
Działalność zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych	0	0	0	45
Finanse publiczne (budżet państwa, samorządów, instytucji)	0	0	0	6
Inne	0	0	0	27
Ogółem:	10	0	7	569

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. Przedstawiali postulaty i pożądane kierunki zmian w kwestii energetyki opartej na węglu kamiennym. Wyrażano zaniepokojenie kwestią wzrostu cen energii elektrycznej. Proszono Rząd o powstrzymanie podwyżek.

Apelowano o skrócenie terminów zapłaty w transakcjach handlowych między przedsiębiorstwami oraz o dodatkowe opodatkowanie zagranicznych sieci handlowych. Odnosząc się do spraw gospodarczych obywatele apelowali o to, aby Rząd skupił się przede wszystkim na rozwoju krajowych technologii przemysłowych, m.in. takich jak samochody elektryczne.

Odnotowano pozytywne opinie o uchwaleniu przez Sejm tzw. „Konstytucji biznesu” pakietu pięciu ustaw tworzących środowisko sprzyjające małym i średnim firmom.

Tabela nr 23: Sprawy gospodarcze i ekonomiczne - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Energetyka (np. dywersyfikacja pozyskiwania źródeł energii, elektrownie atomowe, wiatrowe itp.)	0	0	78	82
Przemysł wydobywczy (górnictwo, ropa naftowa, gaz łupkowy, geotermia i inne)	0	0	26	38
Przemysł stoczniowy i hutniczy	0	0	0	2
Transport kolejowy, lotniczy i samochodowy	1	0	3	44
Gospodarka morską, rybołówstwo	0	0	0	5
Restrukturyzacja i prywatyzacja przedsiębiorstw i zakładów	0	0	0	2
Przydział akcji dla pracowników oraz ich wykup	0	0	0	2
Prowadzenie działalności gospodarczej, pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw	0	0	0	43
Upadłość przedsiębiorstw, programy naprawcze, zarządy komisarzy	0	0	0	2
Funkcjonowanie spółek z udziałem Skarbu Państwa	5	0	1	52
Polityka gospodarcza Rządu	0	0	0	7
Inne	0	1	0	16
Ogółem:	6	1	108	295

2.24. Ogólne sprawy polityczno-społeczne

Problematyka ogólnospołeczna znajdowała odzwierciedlenie w całej korespondencji nadsyłanej do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, a zwłaszcza adresowanej bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów. 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.

Z uwagi na aktywność Rządu wobec spraw związanych z polityką prorodziną, odnotowano głosy obywateli popierających przyjęty kierunek zmian.

W korespondencji i w rozmowach telefonicznych padały skrajnie różne opinie na temat liberalizacji albo zaostrzenia ustawy aborcyjnej. W rozmowach obywatele komentowali marsze i protesty, które odbyły się dnia 23 marca tzw. „Czarny Piątek”. Zwracano również uwagę, że w debacie publicznej na temat aborcji zbyt rzadko wypowiadają się kobiety, jako osoby których to najbardziej dotyczy.

Odnutowano dużą ilość opinii w sprawie przypisywania polskiemu narodowi odpowiedzialności za zbrodnie popełnione przez III Rzeszę Niemiecką w kontekście nowelizacji ustawy o IPN oraz negatywnych reakcji ze strony Izraela oraz USA. Komentowano sytuację w Komisji Nadzoru Finansowego, która doprowadziła do dymisji Szefa KNF.

Zgłoszono liczne opinie o wypłaconych nagrodach w Rządzie. Wielu osób odnosiło się krytycznie do tej kwestii. Pojawiały się także opinie, że niskie płace w administracji publicznej prowadzić będą do negatywnego doboru kadr i byłoby to szkodliwe dla państwa. Licznie komentowano przebieg i wyniki wyborów samorządowych.

Dzwoniący zwracali ponadto uwagę na konsekwencje tzw. Brexitu dla Polaków zamieszkałych w Wielkiej Brytanii. Postulowano jednocześnie wprowadzenie programu, polegającego na wsparciu finansowym oraz pomocy w znalezieniu pracy i mieszkania dla Polaków, którzy będą chcieli wrócić do Polski po wyjściu Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej.

Część obywateli apelowało o nieprzyjmowanie uchodźców. Podkreśli, że Polska w porównaniu z innymi krajami jest krajem dość bezpiecznym, jednak zezwolenie na niekontrolowany przyjazd uchodźców może ten stan odmienić.

Odnutowano liczne opinie, często komentowane bardzo emocjonalnie „na bieżąco” o posiedzeniach Komisji do spraw usuwania skutków prawnych decyzji reptrywatyzyjnych dotyczących nieruchomości warszawskich, wydanych z naruszeniem prawa, Komisji Śledczej do zbadania prawidłowości i legalności działań organów i instytucji publicznych wobec podmiotów wchodzących w skład Grupy Amber Gold oraz Komisji Śledczej do zbadania prawidłowości i legalności działań oraz występowania zaniedbań i zaniechań organów i instytucji publicznych w zakresie zapewnienia dochodów Skarbu Państwa z tytułu podatku od towarów i usług i podatku akcyzowego w okresie od grudnia

2007 r. do listopada 2015 r. – tzw Komisji śledczej ds.. VAT.

Odnutowano również liczne życzenia i gratulacje dla Premiera Morawieckiego w związku z objęciem stanowiska Prezesa Rady Ministrów. Pozytywnie oceniano zorganizowanie uroczystości i wydarzeń upamiętniających 74 rocznicę wybuchu Powstania Warszawskiego oraz uroczystości obchodów stulecia odzyskania przez Polskę niepodległości. Dużo osób wypowiadało się na temat organizacji Marszu Niepodległości w Warszawie.

Obywatele postulowali o rezygnację ze zmiany czasu na zimowy. Argumentowali, że bardziej potrzebny jest dłuższy dzień niż wcześniejszy świt.

Wiele zapytań dotyczyło stosowania RODO czyli nowych przepisów dotyczących ochrony danych.

Pojawiły się liczne głosy obywateli zaniepokojonych obecnością w przestrzeni publicznej agresywnych, nienawistnych wypowiedzi. Podnoszono, że coraz więcej osób, zarówno w mediach jak i w życiu codziennym stosuje przemoc „werbalną”, wulgaryzmy, ludzie porozumiewają się krzykiem, są wobec siebie konfliktowi, napastliwi i okazują brak szacunku. Dzwoniący prosili żeby Rząd podejmował działania w celu zmniejszenia ”mowy nienawiści” i przemocy w wypowiedziach, zarówno wśród polityków, jak i w całym społeczeństwie. Apelowano o promowanie większego szacunku, życzliwości, spokoju i porozumienia między ludźmi.

Tabela nr 24: Ogólne sprawy polityczno-społeczne - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Sejmu i Senatu RP	0	2	0	9
Działalność Prezydenta RP	0	2	0	5
Działalność Rządu	1	0	0	40
Polityka zagraniczna Rządu	0	1	2	51
Działalność organizacji i partii politycznych	0	0	0	14
Działalność stowarzyszeń i związków zawodowych	0	0	0	9
Działalność mediów	0	1	4	6
Uwagi o aktualnych wydarzeniach	2	0	0	559
Sprawy Polonii i Polaków za granicą	0	0	1	25
Opinie w sprawie wyborów i referendów	0	0	1	12
Poziom życia społeczeństwa	0	0	0	43
Ocena funkcjonowania prawa	0	0	0	9
Korespondencja dotycząca „katastrofy smoleńskiej”	0	0	0	8
Inne	0	0	0	18
Ogółem:	3	6	8	808

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. Obywatele często pomijając właściwe organy w instytucje zwracają się do Prezesa Rady Ministrów o pozytywne, odgórne załatwienie ich sprawy.

W trakcie rozmów telefonicznych oraz w wielu listach obywatele wyrażali swoje deklaracje uznania, sympatii i poparcia dla działań Prezesa Rady Ministrów oraz życzenia, gratulacje, zaproszenia i zapewnienia o modlitwie. Pojawiały się także prośby o osobiste spotkania z Panem Premierem.

Tabela nr 25: Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Życzenia, gratulacje, zaproszenia, deklaracje poparcia, uznania i sympatii	0	0	0	127
Prośby o zdjęcia i autograf; prośby o spotkanie	1	0	1	109
Krytyka personalna Premiera	0	0	0	24
Prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne	2	0	0	490
Porady i postulaty kierowane do Prezesa Rady Ministrów	1	0	167	464
Inne	1	0	0	47
Ogółem:	5	0	168	1261

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.

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.

Tabela nr 26: Sprawy pozostałe- rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Treść napastliwa, wulgarna, obraźliwa	12	0	260	283
Korespondencja nieczytelna lub o niezrozumiałej treści lub bez merytorycznej treści	22	0	1	1607
Zwroty dokumentów, przesyłanie aktów prawnych	0	0	0	16
Interpretacja ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę	1	8	6	230
Inne	3	2	0	343
Ogółem:	38	10	7	2479

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 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.

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 kierowanych bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów zamiast do organów merytorycznie właściwych dla danej sprawy. Sygnały te, zgodnie z Kpa, są niezwłocznie przekazywane do właściwych organów.

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. Częste 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.