

Informacja o sygnałach obywatelskich, które wpłynęły do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2017 roku

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Warszawa, marzec 2018 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	8
2.1. Ministerstwa	8
2.2. Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	9
2.3. Urzędy Wojewódzkie	11
2.4. Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	11
2.5. Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	13
2.6. Sądownictwo i organy ścigania	13
2.7. Sprawy pracy i zatrudnienia	15
2.8. Ubezpieczenia społeczne	16
2.9. Niepełnosprawni	17
2.10. Służba zdrowia	18
2.11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna	21
2.12. Sprawy mieszkaniowe	22
2.13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	24
2.14. Unia Europejska	26
2.15. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	26
2.16. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	28
2.17. Reprywatyzacja	29
2.18. Ochrona przyrody i środowiska	30
2.19. Klęski żywiołowe	31
2.20. Handel, usługi, łączność, komunikacja	32
2.21. Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	33
2.22. Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	34
2.23. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	36
2.24. Ogólne sprawy polityczno-społeczne	37
2.25. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	39
2.26. Sprawy pozostałe	40
3. Wnioski i postulaty	40

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 2017 r. Autorzy skarg, wniosków, petycji i listów apelują często w pełnych emocjach i dramatycznych słowach 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 2017 do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie i ePUAP), jak i za pomocą poczty e-mail oraz telefonicznie:

- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **16.872** wystąpienia;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **123.000** wiadomości;
- w roku 2017 pracownicy Wydziału *Informacji dla Obywatela* w KPRM odbyli **28.140** rozmów telefonicznych z klientami.

1.1. Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

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

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

Tabela nr 1: Liczba sygnałów obywatelskich w poszczególnych grupach problemowych

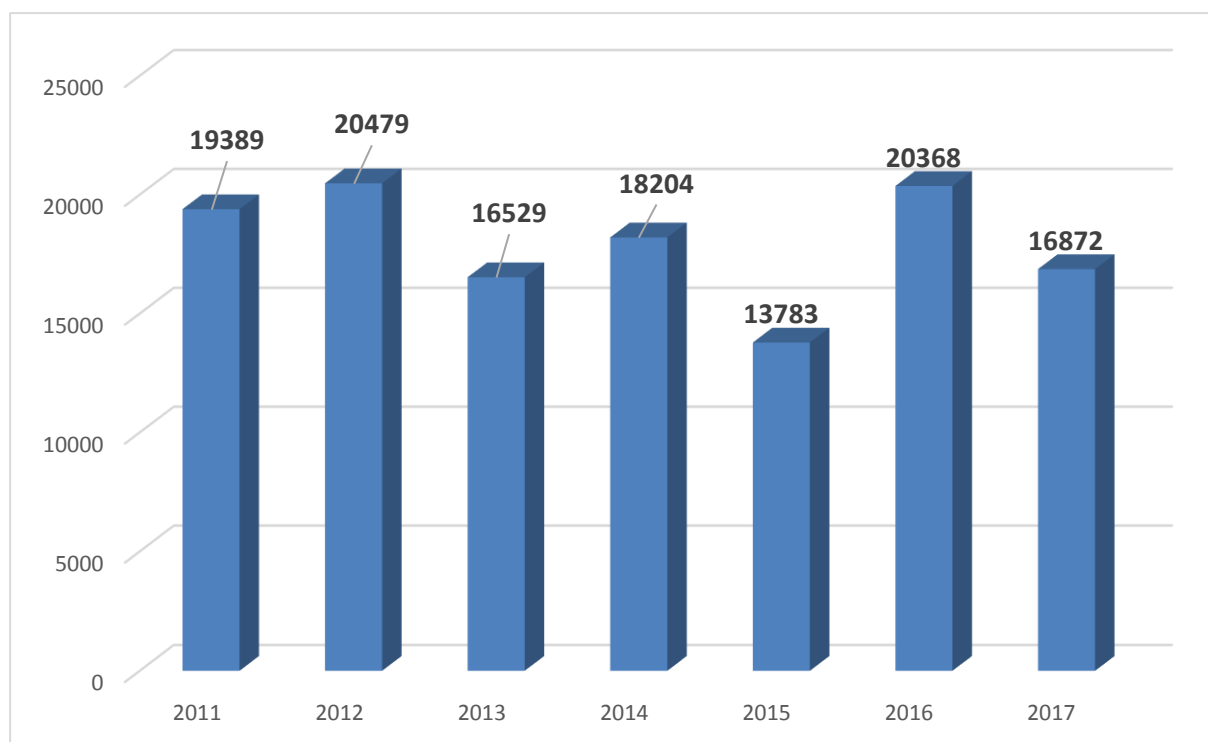
	Sygnały pisemne	Sygnały telefoniczne
Ministerstwa	974	11049
Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	840	187
Urzędy Wojewódzkie	272	403
Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych	666	252
Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	38	0
Sądownictwo i organy ścigania	2041	225
Sprawy pracy i zatrudnienia	528	698
Ubezpieczenia społeczne	1226	90
Niepełnosprawni	154	73
Służba zdrowia	772	108
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	506	346
Sprawy mieszkaniowe	625	50
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	344	34
Unia Europejska	65	0
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	380	446
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	277	41
Reprywatyzacja	119	8
Ochrona przyrody i środowiska	739	28
Kłęski żywiołowe	51	32
Handel, usługi, łączność, komunikacja	406	116
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	268	42
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	457	242
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	315	91
Ogólne sprawy polityczno-społeczne	965	1062
Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	1246	973
Sprawy pozostałe	2598	11544
Ogółem	16872	28140

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

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

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

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



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

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

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do właściwych organów, albo są procedowane jako korespondencja listowna. W roku 2017 na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **123.000** 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:

- 8492 wystąpienia, których nadawcy wyrażali niezadowolenie z polityki Rządu w obszarze ochrony środowiska i domagali się dymisji ministra środowiska;
- 700 wystąpień, w których postulowano, aby do czasu zakończenia prac Komisji Weryfikacyjnej wstrzymano procesy sądowe i egzekucje prawomocnych wyroków, na mocy których mogłoby dochodzić do eksmisji mieszkańców zreprivatyzowanych nieruchomości;
- 450 sprzeciwów wobec wystawiania sztuki teatralnej pt. „Kłątwa”;
- 420 wystąpień zarzucających sądom i Rzecznikowi Praw Obywatelskich ograniczanie swobody prowadzenia działalności gospodarczej, poprzez karanie przedsiębiorców odmawiających świadczeń usług dla organizacji LGBT.
- 315 wystąpień wyrażających poparcie dla działań ministra środowiska w obszarze Puszczy Białowieskiej, przewidujących usuwanie drzew zasiedlonych przez kornika drukarza;
- 229 sprzeciwów wobec nowelizacji ustawy o ochronie przyrody, zakładającej uczynienie władz gminnych odpowiedzialnymi za regulowanie kwestii uzyskiwania zgody na wycinanie drzew i nakładania kar administracyjnych z tym związanych;
- 103 apele o zmiany przepisów prawnych regulujących sprzedaż detaliczną, zmierzających do:
 - wprowadzenia zmian w ustawie o bezpieczeństwie żywności i ujednolicenie definicji tak, aby rolnicza sprzedaż detaliczna mogła odbywać się również do sklepów, restauracji, stołówek i innych placówek;
 - zmiany przepisów tak, aby stosowanie minimalnych przepisów sanitarnych (rozdział III załącznika II rozporządzenia unijnego nr 852/2004) przy wytwarzaniu i sprzedaży żywności w ramach sprzedaży detalicznej dotyczyło żywności wytworzonej na terenie całego gospodarstwa, a nie tylko w kuchni;
 - wprowadzenia uproszczonego etykietowania przy sprzedaży w ramach rolniczego handlu detalicznego: nazwa produktu, skład, nazwa i adres producenta.

2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich

2.1. Ministerstwa

W analizowanym okresie rozpatrzono 974 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 beczynności (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.

W związku z wprowadzeniem nowego systemu Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców (CEPIK 2.0) w początkowym okresie funkcjonowania odbierano skargi na jego działanie.

W rozmowach telefonicznych dotyczących działalności ministerstw obywatele skarżyli się na czasowe utrudnienia w kontakcie telefonicznym z poszczególnymi resortami m.in. w sprawie reformy edukacji, programu Mieszkanie+ oraz Funduszy Europejskich.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	112	5	0	80
Ministerstwo Cyfryzacji	5	0	0	7
Ministerstwo Edukacji Narodowej	9	0	0	17
Ministerstwo Energii	6	0	0	11
Ministerstwo Finansów	1	0	0	28
Ministerstwo Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej	1	0	0	4
Ministerstwo Infrastruktury i Budownictwa	109	6	3	76
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego (w tym Generalny Konserwator Zabytków)	11	0	0	18
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego	3	1	0	8
Ministerstwo Obrony Narodowej	8	2	0	13
Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej	15	1	0	32
Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	32	0	0	26
Ministerstwo Rozwoju	4	1	0	12
Ministerstwo Skarbu Państwa	0	2	0	3
Ministerstwo Sportu i Turystyki	2	0	0	0
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	37	14	0	35
Ministerstwo Spraw Zagranicznych	7	0	0	12
Ministerstwo Sprawiedliwości	28	0	0	56
Ministerstwo Środowiska	20	0	0	31
Ministerstwo Zdrowia	25	1	0	34
Ogółem:	435	33	3	503

2.2. Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

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

Do KPRM wpływały negatywnie opinie o pracy Rzecznika Praw Obywatelskich Pana Adama Bodnara. Negatywnie oceniane jest to, że RPO przyczynił się do ukarania drukarza, który odmówił wykonania usług poligraficznych dla organizacji LGBT. Zdaniem piszących RPO swoimi działaniami przyczynia się do osłabienia instytucji małżeństwa.

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	3
Agencja Mienia Wojskowego	2	0	0	4
Agencja Nieruchomości Rolnych	1	0	0	21
Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	6	0	0	14
Agencja Rynku Rolnego	1	0	0	2
Agencja Wywiadu	0	0	0	1
Ambasady i konsulaty	1	0	0	5
Centralna Komisja do Spraw Stopni i Tytułów	9	0	1	24
Centralne Biuro Antykorupcyjne	3	0	0	9
Centrum Badania Opinii Publicznej	0	0	0	5
Dyrektorzy izb i urzędów celnych, Szef Służby Celnej	1	0	0	4
Dyrektorzy izb skarbowych, naczelnicy urzędów skarbowych i urzędów kontroli skarbowej	9	0	0	24
Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych i jednostki podległe	1	0	0	8
Główny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad	1	1	0	8
Główny Inspektor Farmaceutyczny oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy	0	0	0	0
Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego	43	2	0	92
Główny Inspektor Sanitarny	3	0	0	6
Główny Urząd Geodezji i Kartografii	4	0	0	15
Główny Urząd Miar	1	0	0	2
Główny Urząd Statystyczny	0	0	0	1
Instytut Pamięci Narodowej	0	0	0	4
Instytut Zachodni im. Zygmunta Wojciechowskiego	0	0	0	0
Komisja Nadzoru Finansowego	95	1	2	115
Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji	7	0	0	1
Krajowa Szkoła Administracji Publicznej	0	0	0	0
Najwyższa Izba Kontroli	0	0	0	4
Ośrodek Studiów Wschodnich im. Marka Karpia	1	0	0	0
Państwowa Inspekcja Pracy	2	0	0	5
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	0	0	0	0
Polska Agencja Kosmiczna	0	0	0	1
Polska Akademia Nauk	1	0	0	3
Polski Komitet Normalizacyjny	0	0	0	0
Rada Mediów Narodowych	0	0	0	0
Rada Ochrony Pamięci Walk i Męczeństwa	0	0	0	1
Rządowe Centrum Bezpieczeństwa	0	0	0	0
Rządowe Centrum Legislacji	0	0	0	1
Rzecznik Finansowy	15	2	0	23
Rzecznik Praw Dziecka	2	0	0	9
Rzecznik Praw Obywatelskich	6	1	0	11
Rzecznik Praw Pacjenta	16	1	0	23
Szef Służby Cywilnej	1	0	0	1
Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	3	0	0	9
Urząd Komunikacji Elektronicznej	0	0	0	4
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	47	0	0	23
Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej	0	0	0	4
Urząd Regulacji Energetyki	7	0	0	15

Urząd Zamówień Publicznych	1	0	0	0
Wojskowa Agencja Mieszkaniowa	0	0	0	1
Inne	12	0	0	20
Ogółem:	302	8	3	527

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 klientów 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	15	0	0	12
Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki	6	0	0	14
Lubelski Urząd Wojewódzki	6	0	0	9
Lubuski Urząd Wojewódzki	3	0	0	3
Łódzki Urząd Wojewódzki	2	0	0	2
Małopolski Urząd Wojewódzki	11	4	0	24
Mazowiecki Urząd Wojewódzki	18	0	0	11
Opolski Urząd Wojewódzki	1	0	0	3
Podkarpacki Urząd Wojewódzki	2	0	0	13
Podlaski Urząd Wojewódzki	0	0	0	2
Pomorski Urząd Wojewódzki	13	0	0	14
Śląski Urząd Wojewódzki	13	0	0	14
Świętokrzyski Urząd Wojewódzki	8	0	0	9
Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki	1	0	0	2
Wielkopolski Urząd Wojewódzki	25	0	0	6
Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	3	0	0	3
Ogółem:	127	4	0	141

2.4. Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych

Wystąpienia obywateli w sprawach związanych z funkcjonowaniem administracji samorządowej stanowią znaczącą część rozpatrywanej korespondencji. Najczęściej poruszaną kwestią jest działalność samorządu szczebla gminnego. Piszący z reguły zwracają się z prośbą o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w ich sprawie rozpatrywanej przez odpowiednią gminę. Nadsyłane są również skargi na poszczególnych wójtów (burmistrzów i prezydentów

miast) oraz na jednostki organizacyjne gmin. Sprawy w tej kategorii mają w zdecydowanej większości charakter indywidualny. Obywatele nie zgadzają się z rozstrzygnięciami organów samorządowych w ich sprawach. Po wyczerpaniu właściwej ścieżki administracyjnej (tj. skargi do rady gminy, właściwego wojewody, regionalnej izby obrachunkowej lub samorządowego kolegium odwoławczego) zwracają się do Prezesa Rady Ministrów o pozytywne, odgórne załatwienie ich sprawy.

W tej grupie tematycznej pojawił się postulat ograniczenia ilości radnych w gminach oraz obniżenia pobieranych przez nich diet.

Dzwoniący pytali o możliwość uchwalenia ustawy, zgodnie z którą urzędnicy zatrudniający członków rodziny lub przyjaciół, będą podlegali karze bezwzględnego więzienia lub karze pieniężnej.

Część piszących postulowała likwidację powiatów. Ich zdaniem 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 lokalizacja przystanku autobusowego. Twierdzili, że ich postulaty nie znajdują zrozumienia u władz lokalnych.

W rozmowach telefonicznych dotyczących problematyki samorządu terytorialnego dzwoniący wyrażali poparcie dla zmiany ordynacji wyborczej poprzez wprowadzenie ograniczenia kadencyjności jednoosobowych organów samorządowych. Proponowali, aby zmiany ordynacji wyborczej obowiązywały od 2018 roku i zaliczały do okresu kadencyjności czas obejmowania stanowiska przed wejściem w życie nowych regulacji. Pojawiła się również propozycja likwidacji samorządu powiatowego i wojewódzkiego.

Obywatele skarżyli się także na godziny funkcjonowania urzędów. Postulowano m.in. wprowadzenie obowiązku pracy w soboty, ustanawiając jednocześnie poniedziałek dniem wolnym od pracy.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność organów samorządowych wojewódzkich	10	0	0	29
Działalność organów samorządowych powiatowych	6	1	0	64
Działalność organów samorządowych gminnych (miejskich)	50	6	0	398
Działalność organów samorządowych kolegiów odwoławczych	27	1	1	32
Działalność regionalnych izb obrachunkowych	0	0	0	8
Działalność organizacji spółdzielczych, społecznych i innych	1	0	0	5
Zmiany w podziale administracyjnym	0	0	1	14
Inne	1	0	0	8
Ogółem:	95	8	2	561

2.5. Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne

Wśród pism zakwalifikowanych do tej grupy problemowej znalazły się wystąpienia, w których apelowano o rezygnację z zapisu w projekcie ustawy o jawności życia publicznego obligującego do publikowania w Internecie oświadczeń o stanie majątkowym pracowników urzędów pełniących niższe funkcje.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Dostęp do informacji publicznej	2	20	1	14
Spory kompetencyjne	0	0	0	1
Ogółem:	2	20	1	15

2.6. Sądownictwo i organy ścigania

Sprawy z tej kategorii stanowią znaczącą część korespondencji kierowanej do KPRM. W większości przypadków piszący zwracali się o pośrednictwo Prezesa Rady Ministrów w kontaktach z sądem w sprawach indywidualnych. Najwięcej z nich odnosiło się do wyroków sądowych wydanych w sprawach cywilnych, które w ocenie skarżących były błędne lub niesprawiedliwe. Piszący, w kontekście swojej sprawy, oskarżali sędziów o stronniczość i prowadzenie postępowania w niewłaściwy sposób. Często negatywnie oceniali ich kwalifikacje zawodowe i etyczne, oskarżali o korupcję. Niejednokrotnie sugerowali też, że na werdykty sędziów mogą mieć wpływ powiązania i zależności o charakterze zawodowym i towarzyskim. Skarżący wskazywali na przewlekłość postępowań sądowych i na uchybienia w pracy sądów.

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

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

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

Dzwoniący skarżyli się na system darmowej pomocy prawnej. Byli niezadowoleni z jakości porad adwokatów, twierdzili że mają oni małą wiedzę i brak chęci zajęcia się ich sprawami. Wpływały również skargi na działalność komorników.

W trakcie rozmów telefonicznych pojawiły się liczne opinie dotyczące zawetowania przez Prezydenta ustaw o Sądzie Najwyższym i Krajowej Radzie Sądownictwa, w tym liczne głosy wyrażające wsparcie dla Rządu w kwestii reformy sądownictwa. Dzwoniący wyrażali poparcie dla działań Rządu w sprawie reformy wymiaru sprawiedliwości.

Część obywateli kontaktujących się z KPRM zarzucała Rządowi niewystarczające zainteresowanie kwestią odbierania lub ograniczania praw rodzicielskich Polakom przebywającym w innych państwach. Szczególnie krytykowano niemieckie Jugendamty.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Orzecznictwo sądowe cywilne, karne, pracy i ubezpieczeń społecznych (skargi, odwołania)	81	9	4	850
Orzecznictwo sądowe w sprawach administracyjnych (skargi, odwołania)	7	0	0	52
Pozaorzecznicze uchybienia w pracy sądów, w tym skargi na sędziów	5	0	0	41
Orzecznictwo i działalność prokuratury (w tym Prokuratora Generalnego, skargi na prokuratorów)	30	0	0	292

Działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków, biegłych sądowych	9	0	1	164
Funkcjonowanie zakładów karnych i aresztów śledczych - Centralny Zarząd Służby Więziennej	10	0	0	96
Doniesienia o naruszeniu prawa, podejrzenia o popełnieniu przestępstwa	3	4	1	294
Inne	2	0	0	86
Ogółem:	147	13	6	1875

2.7. Sprawy pracy i zatrudnienia

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

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

W obszarze pracy i zatrudnienia postulowano o przeprowadzenie w mediach kampanii informacyjnej przekazującej wiedzę o prawach pracowniczych. Zgłaszano postulaty podjęcia przez Rząd działań zmierzających do zapewnienia młodym osobom, szczególnie na terenach wiejskich i w małych miastach, stabilnych miejsc pracy w oparciu o umowy o pracę.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Korpus Służby Cywilnej (nie dotyczy skarg na Szefa Służby Cywilnej), konkursy na stanowiska, inne	2	0	0	36
Poszukiwanie pracy	3	0	0	119
Zwolnienia z pracy	2	0	0	97
Zasiłki dla bezrobotnych	0	0	1	2
Działalność urzędów pracy	1	0	0	6
Finansowe i pozafinansowe roszczenia wynikające ze stosunku pracy (deputaty, zniżki, itp.)	11	0	1	67
Wypadki przy pracy, choroby zawodowe, bhp; (w tym odszkodowania i świadczenia rentowe z tego tytułu)	1	0	0	5
Łamanie praw pracowniczych, w tym mobbing, sprawy dotyczące kadr kierowniczych, stosunki międzyludzkie w zakładach pracy	4	0	0	96
Ogólne sprawy dot. zatrudnienia i bezrobocia	0	0	0	41
Równe traktowanie (kobiety – mężczyźni, osoby niepełnosprawne i inne)	0	0	0	2
Inne	0	0	0	31
Ogółem:	24	0	2	502

2.8. Ubezpieczenia społeczne

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

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

Pojawił się postulat zmiany przepisów w zakresie procedury przyznawania świadczenia rehabilitacyjnego przez ZUS (m.in. dla osób chorujących na chorobę nowotworową) tak, aby chorzy oczekujący na świadczenie rehabilitacyjne mieli zabezpieczone środki pieniężne, niezbędne na pokrycie bieżących wydatków oraz zakup leków. Zgłaszający postulat wskazuje, że zanim ZUS wyda decyzję przyznającą świadczenie rehabilitacyjne może zakończyć się okres uprawniający do pobierania świadczenia chorobowego. W takiej sytuacji osoba chora pozostaje bez niezbędnych jej środków finansowych - nie pobiera wynagrodzenia z zakładu pracy ani nie jest jej wypłacane świadczenie z ZUS.

Podczas rozmów telefonicznych odnotowano liczne uwagi dotyczące wysokości waloryzacji rent i emerytur. Dzwoniący apelowali o przyznanie minimalnej emerytury bez względu na staż pracy. Pojawiły się też propozycje podwyższenia wysokości świadczeń emerytalnych/rentowych dla osób samotnie prowadzących gospodarstwo domowe.

W rozmowach telefonicznych obywatele apelowali o zniesienie danin publicznych od emerytur i rent.

Postulowano ponadto zmianę przepisów tak, aby zagwarantować dożywotnią rentę osobom, które doznały przy pracy trwałego uszczerbku na zdrowiu.

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

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

Obywatele wyrażali również swoje opinie dotyczące obniżenia uposażenia emerytalnego byłym funkcjonariuszom aparatu bezpieczeństwa PRL (w tym apele o objęcie ustawą prokuratorów i sędziów).

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Odmowa przyznania emerytur i rent (wszystkich rodzajów)	29	0	0	62
Nieprawidłowe ustalenie wysokości świadczeń (wszystkich rodzajów, także naliczanie kapitału początkowego)	72	0	0	107
Prośby o przyznanie oraz ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów	5	0	0	167
Prośby o przyznanie świadczenia specjalnego przez Prezesa RM	0	2	0	66
Odwołania od decyzji odmownych dot. rent specjalnych oraz dalsza korespondencja w tych sprawach	0	0	0	8
Emerytury wyjątkowe przyznawane przez Prezesa ZUS (lub inne organy)	2	0	0	27
Świadczenia przedemerytalne	1	0	0	9
Orzecznictwo lekarskie	12	0	0	21
Dodatki pielęgnacyjne, zasiłki chorobowe itp.	2	0	0	27
Świadczenia na rzecz ZUS z tyt. działalności gospodarczej	4	0	0	28
Skargi na działalność wszystkich organów emerytalno-rentowych – ZUS, KRUS, MON, MSWiA oraz ich pracowników	34	2	0	46
Inne	1	0	0	50
Przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych (uwagi, opinie, postulaty obywateli, waloryzacja)	1	0	0	439
Ogółem:	163	4	0	1059

2.9. Niepełnosprawni

Korespondencja dotycząca problemów osób niepełnosprawnych stanowi niewielki odsetek załatwianych pism. Często sprawy osób niepełnosprawnych stanowią wątek poboczny głównego tematu pisma, np. problemów ze znalezieniem pracy. W tej grupie dominują pisma wielowątkowe. Piszący zwracają się zarówno w swoich sprawach indywidualnych, jak i grupowych. Korespondencja o tej problematyce na ogół jest przekazywana do Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

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

Pracownicy i uczestnicy Warsztatów Terapii Zajęciowej skierowali do KPRM apel o włączenie przedstawicieli Wojewódzkich Forów WTZ oraz Ogólnopolskiego Forum WTZ do wszystkich prac podejmowanych przez władz państwowe w kwestii funkcjonowania WTZ. Wnoszono także o podwyższenie poziomu finansowania kosztów rocznego pobytu uczestnika w WTZ oraz o wprowadzanie ustawowego obowiązku corocznej waloryzacji tej kwoty.

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 przez organy administracji i w żaden sposób nie ułatwiają im funkcjonowania zarówno w urzędach, jak i sądach.

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

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	0	0	0	3
Prośby o wsparcie finansowe dla osoby niepełnosprawnej	0	0	0	9
Niski wymiar świadczeń (w tym świadczeń dla opiekunów)	0	0	5	35
Skargi na działalność organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych	4	0	0	8
Skargi na bariery w życiu codziennym, nauce, pracy	0	0	0	9
Dofinansowanie kosztów rehabilitacji (w tym specjalistycznego sprzętu, turnusów rehabilitacyjnych)	0	0	2	13
Problemy ogólne dotyczące niepełnosprawnych	0	0	0	32
Inne	2	0	2	30
Ogółem:	6	0	9	139

2.10. Służba zdrowia

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

W sygnałach obywatelskich dotyczących działalności służby zdrowia postulowano zwiększenie ilości bezpłatnych leków dla seniorów, wyrażając jednocześnie rozczarowanie, że nie wszystkie leki są dostępne za darmo dla osób, które ukończyły 75 lat.

Właściciele małych aptek zgłaszali, że leki są bezprawnie wywożone za granicę Polski oraz, że wielkie sieci za bardzo zdominowały rynek, co działa na niekorzyść pacjentów.

Dzwoniący postulowali likwidację procedury "umawiania terminu przeprowadzenia kontroli" przez m.in. Państwową Inspekcję Sanitarną. Wszystkie kontrole powinny być niezapowiedziane, bo tylko wówczas będą mogły odnieść oczekiwany skutek wykrycia nieprawidłowości.

Postulowano również przeprowadzenie kontroli w uzdrowiskach i sanatoriach sprawdzającej warunki sanitarne, lokalowe oraz standard zabiegów. Zgłaszający informowali, że brakuje odpowiedniej kontroli Narodowego Funduszu Zdrowia w tym zakresie oraz oczekiwali zagwarantowania wyższego standardu dla kuracjuszy w polskich sanatoriach.

Odnotowano liczne zarzuty obywateli wobec lekarzy i firm farmaceutycznych, że nie kierują się, ich zdaniem, dobrem pacjenta, lecz są nastawieni wyłącznie na zysk. Apelowano o wyeliminowanie z terytorium RP prywatnych firm medycznych – np. ośrodków kardiologicznych i ortopedycznych.

Apelowano aby badania profilaktyczne były obowiązkowe dla każdego dorosłego dwa razy w roku.

Dzwoniono również z prośbą o interwencję w sprawie podwyżki cen poszczególnych leków, na przykład kolejnej podwyżki cen leków immunosupresyjnych (stosowanych u osób po przeszczepach). Podnoszono, że nie każdy pacjent może używać dowolnego zamiennika leku. Zgłaszano skargi na brak refundacji leku Xtandi stosowanego w leczeniu raka prostaty, na brak refundacji kropli używanych po operacjach okulistycznych oraz na braki leków przeciw zakrzepicy w aptekach.

Skarżono się na brak środków na rehabilitację pooperacyjną po wszczepianiu endoprotez. Zarzucano, że odwlekanie procesu rehabilitacji spowoduje konieczność ponownej operacji. Osoby po udarach również zgłaszały skargi na długi czas czekania na rehabilitację w ramach NFZ. Podobny problem występuje z dostępnością rehabilitacji dla „wcześniaków”.

W rozmowach i pismach z zakresu problematyki służby zdrowia apelowano o refundację terapii Atalurem dla chorych na dystrofię mięśniową Duchenne’a, a także o refundację Nusinersenu, leku dla chorych na SMA (rdzeniowy zanik mięśni).

Występowano przeciwko przymusowym szczepieniom dzieci. Jako główny argument wskazywano brak odpowiedzialności w przypadku powikłań. Ponadto podnoszono fakt, że

obowiązkowe szczepienia przeciwko pneumokokom dotyczą tylko trzech państw w Europie, a w Polsce wygrała szczepionka tańsza i zawierająca więcej aluminium.

Wyodrębniono również problem braku programów polityki zdrowotnej ukierunkowanych na profilaktykę, bądź leczenie choroby Parkinsona. Wskazywano, że na Parkinsona choruje około 100.000 obywateli.

Wśród wielu telefonów związanych ze służbą zdrowia dzwoniący wskazywali na problemy związane z udostępnianiem dokumentacji medycznej. Seniorzy kontaktujący się z KPRM prosili o odformalizowanie procedury, ułatwiając tym samym odbiór wyników badań osobom samotnym lub mającym problem z poruszaniem się.

Do KPRM wpłynęła petycja Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Wiedzy o Szczepieniach „STOP NOP”, w której Stowarzyszenie domaga się zagwarantowania rodzicom dowolności w sprawie decyzji o szczepieniach swoich dzieci. Stowarzyszenie uważa za niesłuszne, by nazwiska rodziców nieszczepiących swoje dzieci trafiały do prokuratury i sądów.

Do KPRM wpłynęło również pismo Stowarzyszenia Debra Polska Kruchy Dotyk, które zwróciło się z prośbą o pomoc w utworzeniu Centrum Referencyjnego chorych na Epidermolysis Bullosa. Choroba dotyczy zarówno dzieci, jak i dorosłych. Stowarzyszenie poprosiło o pomoc dla szpitala w Olsztynie, który podjął się próby utworzenia takiego Centrum.

W korespondencji z tej grupy tematycznej odnotowano sprzeciwy wobec przepisów rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 15 maja 2017 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu rehabilitacji leczniczej. Piszący protestowali przeciwko zrównaniu uprawnień magistra fizjoterapii z 3 letnim stażem z uprawnieniami specjalisty fizjoterapii/rehabilitacji ruchowej w kwestii przeprowadzania wizyty fizjoterapeutycznej.

Obywatele apelowali o zwiększenie nakładów finansowych na rzecz badań nad rozwojem medycyny, szczególnie w zakresie leczenia nowotworów metodami oszczędzającymi. Zwrócono się także o zapewnienie wsparcia finansowego dla osób chorych na cukrzycę. Dzwoniący zgłosili ponadto postulat by w ramach Populacyjnego Programu Wczesnego Wykrywania Raka Piersi bezpłatna mammografia wykonywana była kobietom bez górnego limitu wiekowego, ustalonego obecnie na 69 rok życia. Wśród pozostałych tematów apelowano o interwencję w związku z odległymi terminami na rozpoczęcie w szpitalu leczenia boreliozy.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Narodowego Funduszu Zdrowia	3	0	0	25
Skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie	11	0	0	53
Skargi na zbyt długie oczekiwanie na leczenie	4	0	0	22
Koszty leczenia – refundacja (w tym in vitro)	1	0	0	39
Leki i artykuły sanitarne (rejestracja, refundacja, ceny leków)	1	0	83	117
Leczenie uzdrowiskowe (sanatoryjne)	1	0	0	13
Działalność publicznych zakładów opieki zdrowotnej	0	0	0	25
Ubezpieczenia zdrowotne (składki)	0	0	0	1
Organizacja ochrony zdrowia (w tym komputeryzacja)	0	0	203	63
Problemy ogólne dotyczące służby zdrowia	0	1	1	44
Inne	0	0	0	61
Ogółem:	21	1	287	463

2.11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna

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

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

W tym obszarze tematycznym odnotowano przede wszystkim liczne telefony 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 tylko jednym dzieckiem, bez względu na uzyskiwany przez nie dochód.

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. Dzwoniący uważają, że w wielu przypadkach dochodzi do wyłudzenia świadczeń, na czym traci Skarb Państwa.

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

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	5	0	0	43
Odmowy udzielenia pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	1	0	0	13
Wysokość zasiłków z funduszy pomocy społecznej	1	0	0	20
Działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych	16	0	0	63
Domy dziecka, rodziny zastępcze i Domy Pomocy Społecznej	5	0	0	16
Świadczenia rodzinne (np. dodatki do zasiłków rodzinnych, świadczenia pielęgnacyjne, 500+, zasiłek opiekuńczy, itp.)	1	0	2	170
Urlopy i świadczenia macierzyńskie	0	0	0	0
Fundusz alimentacyjny	0	0	0	8
Problemy ogólne dotyczące pomocy (opieki) społecznej	2	1	0	18
Polityka prorodzinna i społeczna Rządu	0	0	55	30
Pomoc dla więźniów, byłych więźniów oraz ich rodzin	0	0	0	3
Inne	1	0	0	32
Ogółem:	32	1	57	416

2.12. Sprawy mieszkaniowe

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

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

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

W rozmowach z tej kategorii tematycznej zgłoszony został 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.

W pismach i rozmowach telefonicznych w sprawach mieszkaniowych obywatele zgłaszali najczęściej swoje problemy związane z uzyskaniem przydziału mieszkania socjalnego. Zgłaszali również nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych, z jednoczesną prośbą o dokonanie zmian legislacyjnych w zakresie ich funkcjonowania.

Tabela nr 13: 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	0	0	0	347
Czynsze, opłaty eksploatacyjne i inne opłaty za mieszkania	0	0	0	24
Eksploatacja i remonty	0	0	0	20
Działalność administracji domów komunalnych	0	0	0	4
Pozostałe dot. lokali komunalnych	0	0	0	11
Lokale spółdzielcze				
Przydziały, zamiany i wykup lokali	0	0	0	11
Czynsze i opłaty eksploatacyjne	0	0	0	12
Premie gwarancyjne, rekompensaty pieniężne, rewaloryzacja wkładów mieszkaniowych	0	0	0	0
Działalność administracji domów spółdzielczych oraz organów spółdzielczych (Prezes, Zarząd, Rada Nadzorcza)	2	0	0	24
Pozostałe dot. lokali spółdzielczych	0	0	0	9
Pozostałe sprawy mieszkaniowe				
Prywatne budynki czynszowe	1	0	0	8
Mieszkania zakładowe, wykup	0	0	0	23
Wspólnoty mieszkaniowe	0	0	0	17
Dodatki mieszkaniowe, ochrona lokatorów	0	0	0	6
Bezprawne zajęcia lokali i eksmisje	2	0	0	41
Mieszkaniowe programy rządowe	0	0	1	37
Inne	0	0	1	24
Ogółem:	5	0	2	618

2.13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

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

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

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

Osoby kontaktujące się z pracownikami KPRM zgłosiły krytyczną opinię dot. "specustawy" drogowej wskazując, że zgodnie z powyższą ustawą odbiera się właścicielom nieruchomości przeznaczone pod drogi publiczne 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. zobowiązania się nie wywiązują i przedłużają postępowanie.

W tym obszarze tematycznym wpływały skargi na działalność powiatowych inspektorów nadzoru budowlanego i wojewódzkich inspektorów nadzoru budowlanego. 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.

Obywatele zgłosili postulat uzupełnienia programu „Mieszkanie plus” o program „Działka plus” - przekazujący zainteresowanym działki budowlane. Mógłby on pomóc szczególnie mieszkańcom wsi i małych miejscowości, które nie wezmą udziału w programie „Mieszkanie plus” ze względu na brak zainteresowania deweloperów inwestycjami na tych terenach.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Planowanie przestrzenne, lokalizacja inwestycji	0	0	0	26
Działki budowlane, spory o ich rozgraniczenie	2	0	0	39
Budowa i remonty dróg i autostrad	0	0	0	93
Sprzedaż działek budowlanych, przetargi, dzierżawa działek	0	0	0	11
Wywłaszczenia i odszkodowania, komunalizacja	1	0	1	28
Odszkodowania za szkody wyrządzone budową infrastruktury technicznej (np. szkody górnicze)	0	0	0	3
Zmiana wieczystego użytkowania na prawo własności (w tym garaże)	0	0	2	4
Ogrody działkowe	0	0	0	12
Uprawnienia rzeczoznawców, zarządców, pośredni. w obrocie nieruchomościami	0	0	0	3
Sprawy dot. infrastruktury miejskiej	0	0	1	10
Sprzedaż nieruchomości cudzoziemcom	0	0	0	0
Problemy ogólne dot. mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego, gruntów miejskich	1	0	1	42
Sprawy z zakresu geodezji i kartografii oraz geologii	4	0	0	38
Inne	0	0	0	22
Ogółem:	8	0	5	331

2.14. Unia Europejska

Sprawy z tej kategorii stanowią marginalny odsetek pism kierowanych do Kancelarii. Są to pisma zawierające komentarze obywateli do poszczególnych polityk UE i do prawa obowiązującego w poszczególnych krajach członkowskich.

Do KPRM wpływały liczne głosy niezadowolenia z działalności instytucji UE, krytykujących polskie reformy wymiaru sprawiedliwości.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Rolnictwo	0	0	9	18
Edukacja i nauka	0	0	0	10
Działalność gospodarcza	0	0	0	0
Ochrona środowiska i przyrody	0	0	0	6
Rozwój regionalny	0	0	0	4
Kapitał ludzki (EFS)	0	0	0	0
Wprowadzenie waluty EURO	0	0	0	0
Środki unijne - dotacje (rozliczenia, wydatkowanie, zapotrzebowanie itp.)	0	0	0	16
Inne	0	0	0	2
Ogółem:	0	0	9	56

2.15. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

Najczęściej pojawiającymi się kwestiami w pismach z tej grupy problemowej są wnioski o przyznanie uprawnień kombatanckich osobom, które były członkami opozycji w czasach PRL, były represjonowane przez aparat bezpieczeństwa albo dowodzą swoich uprawnień z innych przesłanek (np. potomkowie żołnierzy walczących w II wojnie światowej). Drugą największą grupę pism w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji – skargi, prośby o interwencje, informacje o możliwych nieprawidłowościach. Liczną grupę stanowią pisma osób, które albo starają się o polskie obywatelstwo albo po jego uzyskaniu skarżą się na brak zainteresowania władz ich sprawami (np. repatrianci, posiadacze karty Polaka).

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

Odnotowano również liczne opinie dotyczące przyjmowania do Polski uchodźców z Syrii w przeważającej większości wyrażające poparcie dla stanowiska Rządu. Wśród powyższych wypowiedzi znajdowały się krytyczne opinie dot. możliwości przyjmowania uchodźców w ramach tzw. korytarzy humanitarnych.

Dzwoniący funkcjonariusz policji zwrócił się z prośbą o usankcjonowanie prawne funkcji dyżurnych jednostki służb mundurowych. Taki dyżurny faktycznie zastępuje kierowników jednostki po godzinach pracy, zazwyczaj po godz. 15.00. Przejmuje wówczas obowiązki kierowników, często też musi podejmować samodzielnie istotne decyzje. Wiąże się to z dużą odpowiedzialnością, która nie jest właściwie wynagradzana. Stanowisko dyżurnego jednostki powinno być stanowiskiem funkcyjnym.

W rozmowach telefonicznych obywatele wyrazili liczne opinie w sprawie zwrócenia się do Niemiec o wypłacenie reparacji wojennych.

Odnosząc się do spraw kombatanckich i osób represjonowanych odnotowano apel o przyznanie specjalnych świadczeń lub dodatków np. do emerytury dla rodzin ofiar stanu wojennego. Pojawił się również postulat wprowadzenia przepisów gwarantujących weteranom i kombatanom korzystanie z darmowych zabiegów rehabilitacyjnych oraz masażu raz na pół roku.

W sprawach dotyczących policji 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.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Sprawy resortu obrony narodowej	1	1	0	15
Sprawy bezpieczeństwa publicznego	0	0	2	10
Nadanie i zrzeczenie się obywatelstwa polskiego	0	0	0	7
Repatriacja, karty stałego pobytu, uchodźcy polityczni	2	0	2	26
Działalność policji	7	0	0	66
Działalność innych służb (np. granicznych, straży pożarnej)	0	0	0	36
Wnioski o nadanie odznaczenia, orderu	0	0	0	4
Sprawy kombatanckie	15	0	0	132
Udział Polski w misjach wojskowych	0	0	0	5
Inne	3	0	0	46

Ogółem:	28	1	4	347
---------	----	---	---	-----

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. Pisma te mają charakter indywidualnych wystąpień, komentarzy, postulatów.

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

Pośród pism z tego zakresu problemowego odnotowano apele o utrzymanie na liście zakazanych odmian roślin kukurydzy MON810.

Większość pytań z tego zakresu problematyki dotyczyła wprowadzonego w związku z ptasią grypą zakazu wypuszczania drobiu na zewnątrz. Dzwoniący apelowali o zniesienie powyższego zakazu oraz prosili o przedstawienie w mediach informacji, kiedy to nastąpi.

Odnotowano ponadto postulat zmiany sposobu przyznawania dopłat unijnych do gruntów rolnych, w szczególności w zakresie udokumentowania tytułu prawnego do posiadania nieruchomości.

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.

Zgłaszano liczne sygnały o opóźnieniach wypłat dla rolników za szkody spowodowane w uprawach rolniczych przez dziki.

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

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Uwłaszczenia gospodarstw rolnych	1	0	0	9
Sprzedaż i dzierżawa gruntów rolnych	0	0	0	26
Scalenia, rozgraniczenia i ewidencja gruntów	0	0	0	10
Przydział i spłata kredytów rolniczych, prośby o pomoc finansową (dot. rolnictwa)	0	0	0	10
Skup produktów rolnych	0	0	0	6
Hodowla i ochrona zwierząt	1	0	89	69
Sprawy dotyczące sadownictwa	0	0	0	3
Działalność wojewódzkich i powiatowych inspektorów weterynaryjnych i wyznaczonych lekarzy weterynarii, Wojskowa Inspekcja Weterynaryjna oraz inne sprawy z zakresu weterynarii	0	0	0	11
Problemy ogólne dot. wsi, rolnictwa i gospodarki ziemią, kształtowanie ustroju rolnego państwa	0	2	0	15
Inne	2	0	0	23
Ogółem:	4	2	89	182

2.17. Reprywatyzacja

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

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

Znacząca ilość opinii dotyczyła o przebiegu rozpraw Komisji do spraw usuwania skutków prawnych decyzji reprywatyzacyjnych dotyczących nieruchomości warszawskich, wydanych z naruszeniem prawa. Dzwoniący często w bardzo emocjonalnych słowach bulwersowali się jak można było dopuścić do takiego łamania prawa i nadużyć podczas zwrotów nieruchomości. Licznie komentowali także sprawę wezwania przed komisję Pani Prezydent Warszawy Hanny Gronkiewicz-Waltz.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Gospodarstwa chłopskie, lasy, wielkie gospodarstwa ziemskie	3	1	0	28
Zwrot nieruchomości miejskich (w tym grunty warszawskie)	2	0	1	23
Mienie zabużańskie	2	0	1	48
Przedsiębiorstwa i zakłady	0	0	0	6
Mienie poniemieckie	0	0	0	1
Inne	0	0	0	3
Ogółem:	7	1	2	109

2.18. Ochrona przyrody i środowiska

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

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

W tej grupie problemowej tematem najczęściej poruszonym przez obywateli był spór wokół działań podejmowanych przez resort środowiska i PGL Lasy Państwowe w celu ograniczenia szkód wyrządzanych przez kornika drukarza. Odnotowano zarówno głosy sprzeciwu, jak i poparcia dla działań resortu środowiska i władz PGL Lasy Państwowe na obszarze Puszczy.

Osoby zwracające się do KPRM domagały się skutecznych działań władz w walce ze smogiem. Wyrażano oburzenie, że w Polsce jest ustalony najwyższy w Europie miernik poziomu pyłów kiedy obowiązkowo ogłasza się alarm smogowy. W innych państwach Unii Europejskiej alarm smogowy jest ogłaszany przy znacznie niższym zanieczyszczeniu powietrza pyłami.

Krytykowano projekt powołania Państwowej Agencji Ochrony Środowiska z uwagi na planowany szeroki dostęp tej służby do danych osób fizycznych i podmiotów gospodarczych.

Zgłoszono apel o przeprowadzenie kontroli stanu instalacji energetycznych – w tym umiejscowionych na posesjach prywatnych, pod kątem potrzeby przycięcia drzew zagrażających przewodom energetycznym. Pozwoliłoby to uniknąć wielu szkód spowodowanych przez wichury.

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.

Tabela nr 19: 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	10
Ochrona środowiska	10	1	487	103
Ochrona przyrody	0	0	0	13
Ochrona zwierząt	0	0	0	9
Gospodarka leśna i łowiectwo	1	0	1	41
Gospodarka wodna (w tym działalność Krajowego i Wojewódzkich Zarządów Gospodarki Wodnej)	1	0	0	28
Gospodarka odpadami	1	0	0	12
Natura 2000	0	0	0	5
Inne	0	0	0	15
Ogółem:	14	1	488	236

2.19. Klęski żywiołowe

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

Część wystąpień krytycznie odnosiła się do działań władz samorządowych i rządowych związanych z przejściem przez Polskę sierpniowych nawałnic. Skarżono się, że kwoty odszkodowań i zapomóg są zbyt niskie. Postulowano kierowanie więźniów do prac związanych z ochroną przeciwpowodziową, szczególnie do umacniania wałów.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Powódź	0	0	1	12
Silny wiatr (np. huragan, orkan, trąba powietrzna)	1	0	0	13
Susza	0	0	0	0
Degradacja środowiska w wyniku klęsk żywiołowych	0	0	0	1
Odszkodowania	0	0	0	11
Inne	0	0	0	12
Ogółem:	1	0	1	49

2.20. Handel, usługi, łączność, komunikacja

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

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

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

Dużą grupę pism z tego zakresu tematycznego stanowiły wystąpienia dotyczące nowelizacji ustawy o opłatach abonamentowych. Obywateli postulowali m.in. obniżenie wysokości opłat, zapewniając jednocześnie powszechność poboru abonamentu. Odnosili się ponadto do propozycji wprowadzenia abolicji dla osób niepłacących abonamentu podkreślając, że przyjęcie takiego rozwiązania będzie niesprawiedliwe wobec osób, które w sposób sumienny regulowały swoje zobowiązania.

W trakcie rozmów telefonicznych pojawiło się wiele głosów krytycznych i negatywnie oceniających pomysły ustawy podnoszącej cenę paliwa.

Odnotowano dużą ilość opinii w sprawie ustawy o ograniczeniu handlu w niedzielę. Ustawa budziła gorące emocje. Zdania obywateli były podzielone.

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

Osoby kontaktujące się z KPRM zgłosiły ponadto postulat o podjęcie działań mających na celu wsparcie polskich przewoźników, w związku z wprowadzonymi przez Francję, Niemcy oraz Austrię przepisami dot. płacy minimalnej oraz formalnościami koniecznymi w przypadku delegowania pracowników w sektorze transportu. Odnotowano także propozycję obciążenia firm transportowych kosztami remontów zniszczonych dróg.

Wśród pozostałych zgłoszonych postulatów pojawiła się propozycja zmiany w przepisach w celu zlikwidowania sklepów sprzedających alkohol w godzinach nocnych oraz sugestia, by data przydatności do spożycia produktów żywnościowych była umieszczana w sposób umożliwiający jej łatwe odczytanie.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność handlu i usług	2	0	0	30
Działalność zakładów energetycznych i gazowni	6	0	1	43
Działalność urzędów pocztowych	2	0	0	26
Telefonia stacjonarna, cyfrowa, opłaty	1	0	0	51
Radio i telewizja (abonament)	5	0	0	55
Komunikacja lokalna, miejska	0	0	0	25
Komunikacja krajowa i międzynarodowa w tym. PKP, PPKS, LOT	1	0	0	27
Licencje, koncesje, zezwolenia	0	0	0	5
Problemy ogólne dot. handlu, usług, łączności, komunikacji i transportu	0	0	0	22
Drogi i ruch drogowy; prawo o ruchu drogowym	2	1	6	88
Inne	1	0	0	6
Ogółem:	20	1	7	378

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. Zgłoszono również postulat ustanowienia obowiązku prowadzenia przez nauczycieli zajęć na koloniach i obozach w okresie wakacyjnym.

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. Wysłuchano ponadto krytycznych opinii dot. kryteriów punktowych decydujących o przyjęciu dzieci. Zgłoszony został również postulat zmian w prawie umożliwiających przedszkolom nieprzyjmowanie chorych dzieci. Postulujący wskazywali, że obecność chorego dziecka w przedszkolu naraża jego zdrowie oraz zdrowie innych dzieci.

Dzwoniący zgłaszali liczne opinie związane z reformą oświaty, w szczególności dotyczące likwidacji gimnazjów. Odnotowano głosy, by w związku z wprowadzanymi w edukacji zmianami zagwarantować nauczycielom prawo do emerytury po 30 latach pracy,

bez względu na wiek. Osoby kontaktujące się z KPRM zwracały ponadto uwagę na sytuację samotnych, emerytowanych nauczycieli z niskim uposażeniem, którzy bardzo często żyją na skraju ubóstwa. Apelowano o wprowadzenie rozwiązań mających na celu zmianę tej sytuacji, np. innego sposobu waloryzacji otrzymywanych przez nich świadczeń. Postulowano ponadto o przywrócenie w szkołach zajęć z przysposobienia obronnego. Pojawił się również postulat wprowadzenia obowiązkowych egzaminów na studia i ograniczenia liczby studentów.

Wśród innych zgłaszanych opinii pojawiły się liczne głosy oburzenia i krytyki w związku z wystawieniem sztuki "Kłątwa" w Teatrze Powszechnym.

Postulowano podniesienia kryteriów dochodowych stypendiów socjalnych dla uczniów.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Żłobki i przedszkola	0	0	0	11
Szkolnictwo podstawowe	1	0	0	45
Szkolnictwo ponadpodstawowe	0	0	0	33
Szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne	1	1	0	26
Szkolnictwo specjalne	2	0	0	18
Pomoc materialna i stypendialna oraz kredyty dla studentów	0	0	0	6
Sprawy dotyczące nauczycieli	0	0	1	37
Sprawy dotyczące autorów, twórców i naukowców	0	0	0	11
Ochrona i remonty zabytków	0	0	0	20
Sport i turystyka oraz dofinansowanie imprez kulturalnych	0	0	0	19
Inne	0	0	0	36

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 – zachęczone 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.

Pośród pism z tego zakresu problemowego pojawił się postulat poszerzenia katalogu uprawnień przysługujących sierotom pełnym o przyznanie im zwolnienia z płacenia podatku od nieruchomości. Obywatel, który podniósł tę kwestię, wybudował dla swojej osieroconej wnuczki dom. Po osiągnięciu pełnoletności została ona zobowiązana do zapłaty podatku od nieruchomości.

Apelowano o podjęcie działań zmierzających do obniżenia stawek OC/AC pojazdów samochodowych oraz o zniesienie obowiązku ubezpieczania pojazdów, które nie uczestniczą w ruchu drogowym.

W obszarze dotyczącym podatków apelowano o zwrócenie uwagi na problem niepłacenia podatku VAT w przypadku zakupu materiałów budowlanych na terenie Polski przez zagraniczne firmy, które następnie te materiały wywożą za granicę i sprzedają już z podatkiem. Postulowano ponadto zniesienie podatku miedziowego.

Obywatele zgłaszali postulat likwidacji tzw. „podatku Belki” od lokat bankowych, zwłaszcza wobec bardzo niskiego obecnie oprocentowania tych lokat. Osoby o niższych dochodach, szczególnie emeryci szczególnie odczuwają pobierane przez bank kwoty z tego tytułu.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Podatki (łącznie z rolnymi)	3	1	1	88
Cła, opłaty celne, sprawy celne	0	0	0	11
Kredyty np. przydział, spłata, umorzenia (z wyłączeniem kredytów studenckich i rolnych)	2	0	1	153

Działalność instytucji finansowych (banki, parabanki, działalność firm windykacyjnych, biura maklerskie, giełda, lokaty i oszczędności, polislokaty, oprocentowanie)	2	1	1	102
Papiery wartościowe (obligacje, świadectwa udziałowe, w tym przedwojenne papiery wartościowe)	0	0	0	13
Roszczenia z tytułu ubezpieczeń majątkowych osobowych, komunikacyjnych (z wyłączeniem rolnych)	0	0	0	24
Działalność zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych	1	0	0	36
Finanse publiczne (budżet państwa, samorządów, instytucji)	0	0	0	3
Inne	0	0	0	14
Ogółem:	8	2	3	444

2.23. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

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

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, takich jak samochody elektryczne. W trakcie rozmów telefonicznych apelowano ponadto o wstrzymanie likwidacji kopalni Krupiński oraz o przyspieszenie prac nad ustawą przyznającą emerytom i rencistom górniczym deputaty węglowe.

Dzwoniący proponowali wdrożenie rozwiązań ekologicznych w energetyce poprzez użycie tzw. błękitnego węgla, który zdaniem zgłaszających propozycję jest energetycznie równie efektywny jak zwykły węgiel kamienny, natomiast w procesie jego spalania nie wydzielają się substancje zanieczyszczające powietrze. Opiniowano także możliwość wdrożenia rozwiązań ekologicznych dla energii poprzez tzw. gazyfikację węgla w złożu, w celu otrzymania gazu do uruchomienia elektrowni. Taka elektrownia, zdaniem zgłaszających opinie, będzie bardziej ekologiczna.

Wnioskowano o rozwój i wykorzystanie technologii fotowoltaicznych w Polsce.

W tym obszarze tematycznym odnotowano apele o uchwalenie ustawy umożliwiającej wypłatę byłym pracownikom górniczym ekwiwalentu pieniężnego z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów przedsiębiorstw górniczych.

Odnotowano opinie o niekorzystnym prawie dla małych przedsiębiorstw i o upadku małych firm, ze względu na fakt, że ponoszą duże koszty utrzymania pracowników. Zdaniem osób kontaktujących się z KPRM prawo faworyzuje duże koncerny zachodnie, które mają korzystniejsze stawki ubezpieczeniowe i podatkowe.

Do KPRM wpłynęło wystąpienie przedsiębiorców, którym wybudowanie nowej trasy S7 na odcinku pomiędzy Młodocinem i Szydłowcem (okolice Radomia) oraz budowa wiaduktu na dawnej trasie E7 w miejscowości Krogulcza Sucha uniemożliwia dalsze prowadzenie działalności gospodarczej. Z powodu budowy wiaduktu dawna trasa na tym odcinku stała się kilkunastokilometrową „ślepą ulicą”. Zwrócili się o podjęcie stosownych rozstrzygnięć i rozwiązań, które umożliwią im dalsze prowadzenie działalności.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Energetyka (np. dywersyfikacja pozyskiwania źródeł energii, elektrownie atomowe, wiatrowe itp.)	0	0	3	44
Przemysł wydobywczy (górnictwo, ropa naftowa, gaz łupkowy, geotermia i inne)	0	1	0	28
Przemysł stoczniowy i hutniczy	0	0	0	5
Przemysł zbrojeniowy	0	0	0	1
Transport kolejowy, lotniczy i samochodowy	1	0	1	28
Gospodarka morska, rybołówstwo	1	0	0	1
Restrukturyzacja i prywatyzacja przedsiębiorstw i zakładów	0	0	0	4
Przydział akcji dla pracowników oraz ich wykup	1	0	0	7
Prowadzenie działalności gospodarczej, pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw	0	0	0	18
Upadłość przedsiębiorstw, programy naprawcze, zarządy komisyjne	0	0	0	1
Funkcjonowanie spółek z udziałem Skarbu Państwa	2	1	38	97
Polityka gospodarcza Rządu	0	0	0	7
Inne	0	0	0	25
Ogółem:	5	2	42	266

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

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

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.

Apelowano o nieprzyjmowanie uchodźców z państw arabskich. Podkreślono, 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 śledczych - Komisji do spraw usuwania skutków prawnych decyzji reprivatyzacyjnych dotyczących nieruchomości warszawskich, wydanych z naruszeniem prawa oraz Komisji Śledcza do zbadania prawidłowości i legalności działań organów i instytucji publicznych wobec podmiotów wchodzących w skład Grupy Amber Gold. Postulowano rozszerzenie kompetencji sejmowych komisji śledczych oraz zapewnienie obowiązkowego udziału w ich posiedzeniach prokuratora.

Duża liczba telefonów dotyczyła strajku lekarzy rezydentów, zwracano się między innymi z postulatem, aby lekarze, którzy chcą wyjechać za granicę, zwracali koszt specjalizacji.

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

Odnutowano również liczne życzenia i gratulacje dla Premiera Morawieckiego w związku z objęciem stanowiska Prezesa Rady Ministrów.

Wśród zgłoszonych propozycji znalazł się m.in. postulat ograniczenia czynnego prawa wyborczego do osób faktycznie zamieszkujących na terytorium RP, które płacą podatki w kraju. W związku z planowanymi zmianami ordynacji wyborczej zgłoszono propozycję ograniczenia liczby kadencji, które mogą sprawować posłowie i senatorowie.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Sejmu i Senatu RP	0	2	0	23
Działalność Prezydenta RP	0	1	0	9
Działalność Rządu	0	0	0	65
Polityka zagraniczna Rządu	0	0	50	43
Działalność organizacji i partii politycznych	1	3	0	22
Działalność stowarzyszeń i związków zawodowych	0	0	0	16
Działalność mediów	0	0	0	4
Uwagi o aktualnych wydarzeniach	0	0	129	444
Sprawy Polonii i Polaków za granicą	0	0	0	58
Opinie w sprawie wyborów i referendów	0	0	0	4
Poziom życia społeczeństwa	0	0	0	41
Ocena funkcjonowania prawa	0	0	0	28
Korespondencja dotycząca „katastrofy smoleńskiej”	0	0	0	13
Inne	0	0	1	8
Ogółem:	1	6	180	778

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

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Życzenia, gratulacje, zaproszenia, deklaracje poparcia, uznania i sympatii	0	0	0	250
Prośby o zdjęcie i autograf; prośby o spotkanie	0	0	0	94
Krytyka personalna Premiera	0	0	0	40
Prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne	0	0	0	380
Porady i postulaty kierowane do Prezesa Rady Ministrów	3	0	36	405
Inne	0	0	0	38
Ogółem:	3	0	36	1207

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

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 27: Sprawy pozostałe – rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Treść napastliwa, wulgarna, obraźliwa	66	0	1	414
Korespondencja nieczytelna lub o niezrozumiałej treści lub bez merytorycznej treści	5	4	4	1310
Zwroty dokumentów, przesyłanie aktów prawnych	0	0	0	35
Interpretacja ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę	0	8	8	480
Inne	4	2	5	252
Ogółem:	75	14	18	2491

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

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.