

Informacja o sygnałach obywatelskich, które wpłynęły do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2019 roku

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, styczeń 2020 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	10
2.1. Ministerstwa	10
2.2. Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	11
2.3. Urzędy Wojewódzkie	15
2.4. Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	16
2.5. Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	17
2.6. Sądownictwo i organy ścigania	17
2.7. Sprawy pracy i zatrudnienia	21
2.8. Ubezpieczenia społeczne	22
2.9. Niepełnosprawni	23
2.10. Służba zdrowia	25
2.11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna	26
2.12. Sprawy mieszkaniowe	28
2.13. Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	30
2.14. Unia Europejska	32
2.15. Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	32
2.16. Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	34
2.17. Reprywatyzacja	35
2.18. Ochrona przyrody i środowiska	36
2.19. Klęski żywiołowe	37
2.20. Handel, usługi, łączność, komunikacja	38
2.21. Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	39
2.22. Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	41
2.23. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	42
2.24. Ogólne sprawy polityczno-społeczne	43
2.25. Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	47
2.26. Sprawy pozostałe	48
3. Wnioski i postulaty	48

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 2019 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 2019 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 **14 511** wystąpień;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **150.000** wiadomości;
- w roku 2019 pracownicy Departamentu Spraw Obywatelskich KPRM odbyli ok. **7500** rozmów telefonicznych z klientami;
- w ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji pracownicy Departamentu Spraw Obywatelskich przyjęli 115 osób.

1.1. Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

- **1.120** sygnałów zostało rozpatrzonych jako skargi i wnioski w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego (Kpa);
- **13.391** 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. W tabelach zostały ujęte jedynie pisemne wystąpienia skierowane do KPRM. Główne grupy problemowe są następujące:

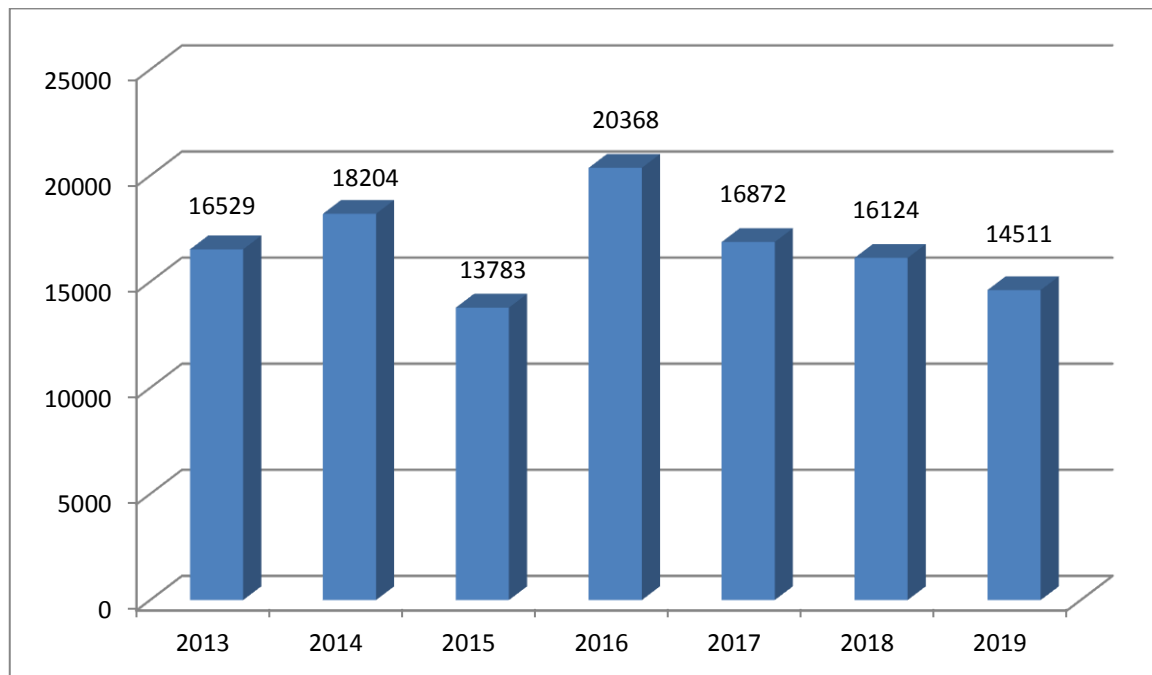
Tabela nr 1: Liczba sygnałów obywatelskich w poszczególnych grupach problemowych

	Sygnały pisemne
Ministerstwa	868
Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	481
Urzędy Wojewódzkie	224
Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych	607
Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	14
Sądownictwo i organy ścigania	1625
Sprawy pracy i zatrudnienia	243
Ubezpieczenia społeczne	1114
Niepełnosprawni	177
Służba zdrowia	251
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	286
Sprawy mieszkaniowe	351
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	412
Unia Europejska	41
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	361
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	244
Reprywatyzacja	79
Ochrona przyrody i środowiska	277
Kłęski żywiołowe	23
Handel, usługi, łączność, komunikacja	350
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	437
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	394
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	904
Ogólne sprawy polityczno-społeczne	434
Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	1422
Sprawy pozostałe	2892
Ogółem	14511

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 2013-2019



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 2019 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:

- **56 210** apeli skierowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej o natychmiastowe wstrzymanie masowych polowań na dziki. Piszący podnosili, że podejmowane decyzje dotyczące walki z afrykańskim pomorem świń (ASF) przez masowy odstrzał dzików są sprzeczne z wiedzą naukową. Wskazywali, że eliminacja dzików poprzez zbiorowe polowania nie powstrzyma ASF, a może wręcz rozprzestrzenić wirus;
- **5861** apeli w ramach akcji „Zatrzymaj Gender” o przywrócenie do pracy zwolnionego pracownika naukowego Śląskiego Uniwersytetu Medycznego, który poprowadził wykład pod tytułem „Homoseksualizm a zdrowie”. Według piszących zwolnienie pracownika nastąpiło wskutek nacisków ze strony środowisk LGBT;
- **1700** wystąpień poparcia dla Małopolskiej Kurator Oświaty, która krytycznie odniosła się do kwestii wprowadzenia do szkół Standardów Edukacji Seksualnej WHO. Piszący domagali się pozostania Pani Barbary Nowak na stanowisku Kuratora Oświaty i powstrzymania naruszania jej dobrego imienia. Żądali od Ministerstwa Edukacji Narodowej oficjalnego stanowiska i konkretnych działań w sprawie ochrony szkół przed „seksualną indoktrynacją”;
- **1677** „czerwonych kartek” od pracowników prokuratury (Związku Zawodowego Prokuratorów i Pracowników Prokuratury RP), w których domagali się podniesienia wynagrodzenia o 1000 zł netto miesięcznie od 2019 roku oraz ustawowych gwarancji corocznego wzrostu uposażeń;
- **1313** wystąpień o tożsamej treści w sprawie redukcji emisji dwutlenku węgla oraz żądanie zerwania z uzależnieniem Polski od węgla. Piszący wzywali Premiera i Rząd do działań w ramach paryskiego porozumienia klimatycznego zawartego w 2015 roku;
- **1200** maili tylko z tytułem „Popieram nauczycieli” (bez dodatkowej treści);
- **961** jednobrzmiących protestów wysłanych na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl w języku angielskim podpisanych przez obywateli USA oraz Wielkiej Brytanii przeciwko organizowanym przez Dawida Irvinga (brytyjskiego pisarza historycznego) wycieczkom po nazistowskich obozach śmierci na terytorium Polski Litwy i Łotwy, podczas których neguje Holokaust;
- **560** petycji techników farmaceutycznych w sprawie odrzucenia projektu ustawy

o zawodzie farmaceuty, która w ich opinii ogranicza uprawnienia zawodowe tej grupy zawodowej;

- **558** petycji od właścicieli małych i średnich sklepów w sprawie utrzymania obowiązującej ustawy o ograniczeniu handlu w niedziele i święta;
- **338** petycji dotyczących przyznania wdowom i dzieciom zmarłych górników ekwiwalentu pieniężnego za deputat węglowy;
- **316** petycji w sprawie zmiany przebiegu budowanej elektroenergetycznej linii 400 kV Ostrołęka – Stanisławów. Mieszkańcy miejscowości przez które ma przebiegać inwestycja obawiali się o swoje zdrowie oraz zniszczenie cennych przyrodniczo obszarów;
- **252** wystąpienia popierające rozszerzenie kompetencji Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców o możliwość brania udziału w toczącym się już postępowaniu w sprawach cywilnych z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz o możliwość wnoszenia skarg kasacyjnych od prawomocnych orzeczeń w tych sprawach;
- **235** apeli przesłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej o rozpowszechnienie w Polsce przez organy władzy publicznej wniosków i materiałów z Międzynarodowej Konferencji na Temat Wspólnego Rodzicielstwa, która odbyła się w dniach 22-23 listopada 2018 roku w Strasburgu w sprawie wspierania opieki naprzemiennej w przypadku separacji i rozwodów. Piszący podnosili, że sprawowanie nad dziećmi opieki naprzemiennej ma na nie korzystny wpływ;
- **166** petycji o wypłatę rekompensat za utracony deputat węglowy;
- **165** petycji dotyczących utworzenia województwa środkowopomorskiego;
- **138** petycji o podjęcie działań mających na celu wypowiedzenie Konwencji stambulskiej. Piszący twierdzili, że zapisy konwencji uderzają w wartości chrześcijańskie oraz zagrażają polskim rodzinom, wierze, tradycji i kulturze;
- **132** protesty przeciwko wystawianiu w warszawskim Teatrze Powszechnym spektaklu „Kłątwa”, w którym obrażane są, zdaniem piszących, wartości chrześcijańskie i osoba Papieża Jana Pawła II. Protestujący domagali się natychmiastowego odwołania kolejnych przedstawień oraz wstrzymania finansowania Teatru Powszechnego z pieniędzy podatników;
- **117** wystąpień wyrażających poparcie dla związkowców protestujących w siedzibie

Małopolskiego Kuratora Oświaty w Krakowie. Piszący twierdzili, że zawód nauczyciela podlega nieustannej degradacji i wieloletniemu lekceważeniu jego roli w kształtowaniu przyszłych pokoleń. Żądali podjęcia natychmiastowych rozmów z protestującymi;

- **100** maili zawierających „Apel o szybkie zażegnanie kryzysu w szkołach!”.

1. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich

2.1. Ministerstwa

W analizowanym okresie rozpatrzono 868 wystąpień, 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. W toku prowadzonych postępowań ustalono, że większość skarg na działalność organów administracji publicznej była bezzasadna.

Spśród ministerstw w 2019 r. największa ilość korespondencji dotyczyła działalności Ministerstwa Zdrowia (skargi na brak leków, brak refundacji leków) oraz Ministerstwa Sprawiedliwości.

Wystąpienia obywatelskie w tej grupie problemowej w zdecydowanej większości mają charakter indywidualny, tj. są kierowane indywidualnie przez osoby fizyczne lub prawne w dotyczących ich sprawach. Często zwracano się z prośbą do Premiera o interwencję w sprawie prac legislacyjnych prowadzonych w resortach, aby projekt ustawy lub jej nowelizacja zmierzała w pożądanym przez wnioskodawców kierunku.

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

Przykładowo wpłynęła skarga na brak pomocy konsularnej we Włoszech, która została przekazana do stosownego rozpatrzenia do Ministerstwa Spraw Zagranicznych. W odpowiedzi resort udzielił wyjaśnień, iż Wydział Konsularny Ambasady RP w Rzymie kilkakrotnie kontaktował się telefonicznie i pisemnie ze skarżącą, a także konsul trzykrotnie się z nią spotkał. Pisząca ma problemy związane z włoskim wymiarem sprawiedliwości i organami ścigania. MSZ zapewnił, że w razie potrzeby konsulat będzie interweniował w jej sprawie.

W innej sprawie dotyczącej skargi na mobbing i nieprawidłowości w Polskiej Agencji

Żegluga Powietrznej, po interwencji KPRM Minister Infrastruktury udzielił odpowiedzi, w której poinformował, że wezwał p.o. Prezesa Agencji do złożenia wyjaśnień wobec postawionych przez osobę skarżącą zarzutów oraz zarządził pilne przeprowadzenie w Agencji kontroli funkcjonowania i skuteczności działania Komisji Antymobbingowej.

Do KPRM wpłynęła również skarga na Ministerstwo Środowiska dotycząca postępowania odwoławczego od decyzji Marszałka Województwa Dolnośląskiego. Sprawa dotyczyła cofnięcia z urzędu bez odszkodowania decyzji udzielających spółce pozwolenia na wprowadzanie gazów i pyłów do powietrza ze spalarni odpadów medycznych. Spółka nabyła obiekt spalarni odpadów medycznych i weterynaryjnych w Miliczu, który stanowił poprzednio własność Szpitala Powiatowego. Pod protestem mającym na celu zamknięcie spalarni podpisało się ok. 1800 mieszkańców, którzy uważają, że zakład ich truje.

Tabela nr 2. Liczba i rodzaje pisemnych sygnałów obywatelskich w sprawie funkcjonowania Ministerstw

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	70	3	2	46
Ministerstwo Cyfryzacji	0	0	0	6
Ministerstwo Edukacji Narodowej	15	1	0	25
Ministerstwo Energii	1	0	0	26
Ministerstwo Finansów	4	1	0	21
Ministerstwo Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej	5	1	1	13
Ministerstwo Infrastruktury	22	1	0	39
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego (w tym Generalny Konserwator Zabytków)	10	0	0	37
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego	3	0	0	12
Ministerstwo Obrony Narodowej	5	0	0	11
Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej	7	1	0	22
Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	10	0	0	28
Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju	29	4	0	39
Ministerstwo Sportu i Turystyki	1	0	0	4
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	31	2	0	44
Ministerstwo Spraw Zagranicznych	4	1	1	17
Ministerstwo Sprawiedliwości	20	1	0	84
Ministerstwo Środowiska	13	1	0	38
Ministerstwo Zdrowia	29	0	0	33
Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii	6	0	0	17
Ogółem:	285	17	4	562

2.2 Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

Powody, dla których obywatele zwracali się do KPRM w kwestii funkcjonowania 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).

W tej grupie problemowej wpłynęło łącznie 481 pism. Najwięcej dotyczyło funkcjonowania urzędów administracji skarbowej, Rzecznika Praw Pacjenta, organów nadzoru budowlanego, Komisji Nadzoru Finansowego oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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.

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.

Między innymi wpłynęło kilka skarg na postępowanie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko jednemu z banków. W toku niego zostało uprawdopodobnione, że bank stosuje praktykę polegającą na podwyższeniu oprocentowania kredytów lub pożyczek hipotecznych. Prezes UOKiK wydał decyzję, w wyniku której przywrócono pierwotną marżę udzielonych przez bank kredytów i pożyczek.

Tabela nr 3: Rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich w sprawie funkcjonowania naczelnych i centralnych urzędów administracji rządowej oraz innych instytucji

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego	0	0	0	2
Agencja Mienia Wojskowego	0	0	0	2
Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	4	0	0	10
Agencja Wywiadu	0	0	0	1
Ambasady i konsulaty	0	0	0	8
Centralna Komisja do Spraw Stopni i Tytułów	0	0	0	12
Centralne Biuro Antykorupcyjne	1	0	0	5
Centrum Badania Opinii Społecznej	0	0	0	0
Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych i jednostki podległe	1	0	0	6
Urząd Ochrony Danych Osobowych	2	0	0	3
Główny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad	3	0	0	12
Główny Inspektor Farmaceutyczny oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy	0	0	0	0
Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego	11	0	0	31
Główny Inspektor Sanitarny	0	0	0	6
Główny Urząd Geodezji i Kartografii	0	0	0	5
Główny Urząd Miar	0	0	0	1
Główny Urząd Statystyczny	0	0	0	2
Instytut Pamięci Narodowej	1	0	0	7
Instytut Zachodni im. Zygmunta Wojciechowskiego	0	0	0	0
Komisja Nadzoru Finansowego	18	0	0	22
Krajowy Ośrodek Wsparcia Rolnictwa	0	0	0	13
Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji	1	0	0	3
Krajowa Szkoła Administracji Publicznej	0	0	0	0
Najwyższa Izba Kontroli	1	0	0	0
Ośrodek Studiów Wschodnich im. Marka Karpia	0	0	0	0
Państwowa Inspekcja Pracy	0	0	0	8
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	0	0	0	4
Polska Agencja Kosmiczna	0	0	0	0
Polska Akademia Nauk	1	0	0	1
Polski Komitet Normalizacyjny	0	0	0	0
Rada Mediów Narodowych	0	0	0	0
Rządowe Centrum Bezpieczeństwa	0	0	0	0
Rządowe Centrum Legislacji	0	0	0	0
Rzecznik Finansowy	7	0	0	12
Rzecznik Praw Dziecka	0	0	0	2
Rzecznik Praw Obywatelskich	3	0	0	5
Rzecznik Praw Pacjenta	11	0	0	36
Szef Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorzy izb administracji skarbowej, naczelnicy urzędów skarbowych, naczelnicy urzędów celno-skarbowych	14	1	0	46
Szef Służby Cywilnej	0	0	0	0
Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	5	0	0	6
Urząd Dozoru Technicznego	0	0	0	0
Urząd Komunikacji Elektronicznej	1	0	0	2
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	19	0	0	17
Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej	1	0	0	4

Urząd Regulacji Energetyki	4	0	0	14
Urząd Transportu Kolejowego	1	0	0	2
Urząd Zamówień Publicznych	0	0	0	8
Wojskowa Agencja Mieszkaniowa	0	0	0	0
Inne	18	1	0	33
Ogółem:	128	2	0	351

2.3 Urzędy Wojewódzkie

Wystąpienia obywateli w sprawach funkcjonowania urzędów wojewódzkich z reguły dotyczą 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.

W wyniku interwencji KPRM wpłynęła odpowiedź Urzędu do Spraw Cudzoziemców w sprawie postępowania odwoławczego obywatelki Ukrainy oraz jej małoletniej córki od decyzji Wojewody Mazowieckiego. Wojewoda odmówił udzielenia małoletniej zezwolenia na pobyt czasowy na terytorium RP. Szef Urzędu ds. Cudzoziemców uchylił decyzję Wojewody oraz orzekł o udzieleniu zezwolenia na pobyt czasowy. Zgody udzielono ze względu na szczególne okoliczności, gdyż małoletnia cudzoziemka wymaga leczenia i stałej opieki medycznej ze względu na stan zdrowia.

Przykładowo do KPRM wpłynął apel pracowników jednego z Wojewódzkich Urzędów Ochrony Zabytków o podjęcie działań zmierzających do poprawy sytuacji kadrowej i finansowej służby ochrony zabytków. Piszący skarżyli się, że w urzędach jest niewspółmiernie mała liczba etatów w stosunku do ilości zadań, a pracownicy służb konserwatorskich otrzymują zbyt niskie zarobki (np. inspektor - 2800 zł brutto, starszy inspektor - 3885 zł).

Ponadto wpłynęło pismo podpisane przez pracowników jednej z Delegatur Urzędu Wojewódzkiego, w którym skarżą się na bardzo niskie zarobki. Podkreślali, że aktualnie dzięki programom socjalnym poprawia sytuacja się ekonomiczna, Polacy mają lepsze życie, ale nie dotyczy to pracowników urzędów wojewódzkich.

Tabela nr 4: Rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich w sprawie funkcjonowania urzędów wojewódzkich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Dolnośląski Urząd Wojewódzki	4	0	0	12
Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki	8	0	0	4
Lubelski Urząd Wojewódzki	3	0	0	6
Lubuski Urząd Wojewódzki	1	0	0	8
Łódzki Urząd Wojewódzki	2	0	0	4
Małopolski Urząd Wojewódzki	9	0	0	18
Mazowiecki Urząd Wojewódzki	10	0	0	30
Opolski Urząd Wojewódzki	1	0	0	2
Podkarpacki Urząd Wojewódzki	2	0	0	8

Podlaski Urząd Wojewódzki	3	0	0	4
Pomorski Urząd Wojewódzki	12	0	0	23
Śląski Urząd Wojewódzki	9	0	0	6
Świętokrzyski Urząd Wojewódzki	3	0	0	6
Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki	0	0	0	5
Wielkopolski Urząd Wojewódzki	4	0	0	4
Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	3	0	0	10
Ogółem:	74	0	0	150

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.

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 lokalizacja 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.

W wyniku interwencji KPRM Urząd Miasta i Gminy w Nakle nad Notecią zorganizował wywiezienie nielegalnie składowanych 341 ton odpadów z nieruchomości

położonej w obrębie gminy.

Do KPRM wpłynęło m. in. Stanowisko Rady Miejskiej Góry Kalwarii w sprawie opłat za wywóz odpadów. Jedyne w gminie odbiorca odpadów ustalił stawkę 38 zł od osoby, co przekracza ustalony w ustawie limit 1-2% przeciętnego miesięcznego dochodu rozporządzalnego na 1 osobę - za mieszkańca. W związku z tym radni musieli podjąć decyzję o dotowaniu odbioru odpadów z budżetu gminy, co jest rozbieżne z ustawową zasadą samofinansowania się gminnej gospodarki odpadami. Radni apelują o wprowadzenie szeregu ich propozycji, które pozwolą na rozwiązanie tej kwestii np. zwalnianie z części opłat właścicieli nieruchomości, którzy mają kompostowniki.

Tabela nr 5: Rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich dotyczących funkcjonowania organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność organów samorządowych wojewódzkich	4	0	0	30
Działalność organów samorządowych powiatowych	5	3	0	85
Działalność organów samorządowych gminnych (miejskich)	43	5	1	300
Działalność organów samorządowych kolegiów odwoławczych	27	2	0	30
Działalność regionalnych izb obrachunkowych	0	0	0	1
Działalność organizacji spółdzielczych, społecznych i innych	0	0	2	6
Zmiany w podziale administracyjnym	0	0	51	4
Inne	3	0	5	0
Ogółem:	82	10	54	461

2.5 Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne

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

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Dostęp do informacji publicznej	3	0	0	10
Spory kompetencyjne	0	1	0	0
Ogółem:	3	1	0	10

2.6 Sądownictwo i organy ścigania

Sprawy z tej kategorii stanowiły najliczniejszą część korespondencji kierowanej w 2019 r. do KPRM - 1625 skarg i listów.

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 stronnictwo 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.

Wpływały sygnały i skargi od pracowników administracyjnych sądów i prokuratur, że otrzymują zbyt niskie wynagrodzenia 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, przeludnienia w celach i słabego wyżywienie. Skarżyli się też na niewłaściwe traktowanie ich przez funkcjonariuszy i pracowników Służby Więziennej.

Przez cały rok wpływały liczne opinie w sprawie reformy sądownictwa – projektów kolejnych nowelizacji niektórych ustaw sądowych (m.in. *Prawa o ustroju sądów powszechnych* i *ustaw o Sądzie Najwyższym*) oraz protestów i manifestacji organizowanych pod sądami oraz wyrok Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie niezgodności z prawem UE przepisów polskiej ustawy zmieniającej ustawę o ustroju sądów powszechnych.

Dzwoniący wyrażali poparcie dla działań Rządu w sprawie reformy wymiaru sprawiedliwości, ale również pojawiały się opinie krytyczne.

Odnutowano 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.

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.

Obywatele kierowali do Kancelarii zróżnicowane opinie na temat akcji dyskredytującej niektórych sędziów przez tzw. „Emi” oraz rezygnacji w wyniku tej sprawy Pana Łukasza Piebiaka z funkcji wiceministra sprawiedliwości. W kontekście sprawy śmierci 9-miesięcznej Blanki z Olecka i innych ujawnionych przypadków krzywdzenia dzieci apelowano o wprowadzenie zmian w kodeksie karnym zaostrzających karę za zabójstwo dziecka.

Dzwoniący z zadowoleniem przyjęli wydanie po kilku latach wyroku w sprawie Afery „Amber Gold” i uznanie przez Sąd w Gdańsku Marcina i Katarzyny P. za winnych oszustwa. Z rozczarowaniem przyjęli, że na ogłoszenie wymiaru kary trzeba będzie poczekać kilka miesięcy.

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)	71	1	41	520
Orzecznictwo sądowe w sprawach administracyjnych (skargi, odwołania)	0	0	1	30
Pozaorzecznicze uchybienia w pracy sądów, w tym skargi na sędziów	3	0	0	26
Orzecznictwo i działalność prokuratury (w tym Prokuratora Generalnego, skargi na prokuratorów)	38	7	11	291
Działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków, biegłych sądowych	6	0	1	88

Funkcjonowanie zakładów karnych i aresztów śledczych - Centralny Zarząd Służby Więziennej	17	0	0	113
Doniesienia o naruszeniu prawa, podejrzenia o popełnieniu przestępstwa	3	2	0	280
Inne	4	0	1	71
Ogółem:	142	10	54	1419

2.7.Sprawy pracy i zatrudnienia

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu. Pracownicy skarżyli się na kadre kierowniczą, zarzucali szefom, że bywają zmuszani do wykonywania nadmiernej pracy, niesłusznie krytykowani, dyskryminowani oraz otrzymują zbyt niskie wynagrodzenie. Zarzucano pracodawcom bezpodstawne zwolnienia z pracy, wskazywano na trudności w wyegzekwowaniu należności za pracę. Opisywano złą atmosferę i niewłaściwe stosunki międzyludzkie panujące w zakładach pracy. Zwracano się również do Prezesa Rady Ministrów o pomoc w znalezieniu odpowiedniej pracy.

Obywatele skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w Polsce w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej. Wskazywali, że wzrost płac jest niewspółmiernie niski w stosunku do dobrego stanu polskiej gospodarki.

Z zadowoleniem przyjęto podniesienie płacy minimalnej do 2600 zł od 2020 r. oraz zapowiedź jej dalszego wzrostu do 4 tys. zł pod koniec 2023 r.

Zwracano się również z prośbą o nowelizację ustawy o minimalnym wynagrodzeniu za pracę podnosząc, że niesprawiedliwe jest wliczanie do wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę wysługi lat pracy. Powoduje to, że osoba z 40-letnim stażem pracy otrzymuje takie samo wynagrodzenie, jak osoba dopiero rozpoczynająca pracę.

Apelowano zapewnienie o równego traktowania kobiet i mężczyzn w kwestiach zatrudnienia i równego wynagrodzenia.

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	0	0	0	8
Poszukiwanie pracy	0	0	1	45
Zwolnienia z pracy	3	0	0	20
Zasiłki dla bezrobotnych	0	0	0	0
Działalność urzędów pracy	0	0	0	12
Finansowe i pozafinansowe roszczenia wynikające ze stosunku pracy (deputaty, zniżki, itp.)	1	3	3	44
Wypadki przy pracy, choroby zawodowe, bhp; (w tym odszkodowania i świadczenia rentowe z tego tytułu)	1	1	0	6
Łamanie praw pracowniczych, w tym mobbing, sprawy dotyczące kadr kierowniczych, stosunki międzyludzkie w zakładach pracy	1	0	0	28
Ogólne sprawy dot. zatrudnienia i bezrobocia	0	0	0	15
Równe traktowanie (kobiety - mężczyźni, osoby niepełnosprawne i inne)	0	0	27	2
Inne	0	0	0	22
Ogółem:	6	4	31	202

2.8. Ubezpieczenia społeczne

W korespondencji z zakresu ubezpieczeń społecznych obywatele najczęściej skarżyli się na 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.

Z dużym zadowoleniem obywatele przyjęli wypłacenie jednorazowego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów, czyli tzw. „trzynastej emerytury” emerytura plus. Pojawiały się równocześnie liczne zapytania czy dodatkowa emerytura będzie wliczana do dochodu ustalonego dla przyznawania świadczeń z pomocy społecznej oraz czy będzie mogła podlegać egzekucji komorniczej.

Obywatele przekazywali również pozytywne opinie o podwyższeniu od 1 marca 2019 r. najniższych świadczeń - emerytury, renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy, renty rodzinnej i renty socjalnej do kwoty 1100 zł.

Część piszących zwracała 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.

Wpływały prośby o interwencję w sprawie umożliwienia kobietom z rocznika 1953 wystąpienia do ZUS z wnioskiem o ponowne przeliczenie świadczenia emerytalnego. Trybunał Konstytucyjny w wyroku z dnia 6 marca br. uznał, iż wprowadzenie do *ustawy o emeryturach i rentach z FUS* mechanizmu potrącania kwot pobranych świadczeń kobietom urodzonym w 1953 r. nastąpiło z naruszeniem konstytucyjnej zasady zaufania do państwa. Jednakże Zakład Ubezpieczeń Społecznych odmawia uchylecia niekorzystnych decyzji dla tej grupy tzw. „kobiet z rocznika 1953”.

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 również 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)*.

Piszący zwracali się z prośbą do Prezesa Rady Ministrów o przyznanie renty specjalnej.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Odmowa przyznania emerytur i rent (wszystkich rodzajów)	26	0	0	69
Nieprawidłowe ustalenie wysokości świadczeń (wszystkich rodzajów, także naliczanie kapitału początkowego)	54	0	0	89
Prośby o przyznanie oraz ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów	2	0	0	179
Prośby o przyznanie świadczenia specjalnego przez Prezesa RM	3	0	0	40
Emerytury wyjątkowe przyznawane przez Prezesa ZUS (lub inne organy)	0	0	0	8
Świadczenia przedemerytalne	4	0	0	3
Orzecznictwo lekarskie	0	0	0	4
Dodatki pielęgnacyjne, zasiłki chorobowe itp.	3	0	0	7
Świadczenia na rzecz ZUS z tyt. działalności gospodarczej	4	1	2	18
Skargi na działalność wszystkich organów emerytalno-rentowych - ZUS, KRUS, MON, MSWiA oraz ich pracowników	2	0	0	15
Inne	35	0	0	68
Przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych (uwagi, opinie, postulaty obywateli, waloryzacja)	2	2	4	415
Ogółem:	137	3	6	968

2.9. Niepełnosprawni

Pozytywnie przyjęto wprowadzenie dodatku dla osób niepełnosprawnych w wysokości 500 zł - świadczenia uzupełniającego dla osób niesamodzielných, które ukończyły 18 lat i są niezdolne do samodzielnej egzystencji, a suma przysługujących im świadczeń z funduszy publicznych nie przekracza 1600 zł.

Na skrzynkę kontakt wpływały liczne zapytania w sprawie szczegółowych kryteriów otrzymania, zapowiedzianego przez Premiera ww. dodatku. Pytano o dokładne terminy wypłaty, o sposób składania wniosków, kryteria przyznawania świadczenia, tryb wydawania orzeczeń lekarskich potwierdzających niezdolność do samodzielnej egzystencji. Pytano m.in. czy osoba z orzeczeniem o całkowitej niezdolności do pracy i ustalonym prawem do renty socjalnej, ale z ustalonym umiarkowanym stopniem niepełnosprawności otrzyma dodatek.

Ponadto w tym zakresie problemowym skarżono się 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 apele o zrównanie świadczeń dla opiekunów dorosłych osób niepełnosprawnych ze świadczeniami, jakie otrzymują opiekunowie niepełnosprawnych dzieci.

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, które ich zdaniem wpływają na dyskryminację osób niepełnosprawnych przez organy administracji i nie ułatwiają im funkcjonowania zarówno w urzędach, jak i sądach.

Osoby niepełnosprawne apelowały o likwidację kryterium dochodowego przy ubieganiu się o świadczenia z pomocy społecznej. 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 niepełnosprawnym nie przysługuje ani renta socjalna ani renta z tytułu niezdolności do pracy, a nawet osoby te nie mają ubezpieczenia zdrowotnego i dostępu do leczenia.

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

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	2	0	0	4
Prośby o wsparcie finansowe dla osoby niepełnosprawnej	0	0	0	17
Niski wymiar świadczeń (w tym świadczeń dla opiekunów)	0	0	0	7
Skargi na działalność organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych	4	0	0	21
Skargi na bariery w życiu codziennym, nauce, pracy	0	0	0	12

Dofinansowanie kosztów rehabilitacji (w tym specjalistycznego sprzętu, turnusów rehabilitacyjnych)	1	0	0	17
Problemy ogólne dotyczące niepełnosprawnych	2	0	1	38
Inne	2	0	0	49
Ogółem:	11	0	1	165

2.10. Służba zdrowia

W tej grupie problemowej wpłynęło 251 pism. Najwięcej korespondencji dotyczyło kwestii leków (77 pism): tj. wysokich cen, podwyżek oraz braku refundacji. Dzwoniący sygnalizowali brak konkretnych grup leków w aptekach (przeciwpadaczkowych, na nadciśnienie, insuliny, onkologicznych, neurologicznych, stosowanych przy chorobach tarczycy, astmy i alergii). Krytykowano aktualizację listy leków refundowanych. Zgłaszano, że brak takich leków w aptekach, a są dostępne w internecie przy pełnej odpłatności. Seniorzy apelowali, aby prawo wypisywania do darmowych leków 75+ przyznać nie tylko lekarzom rodzinnym, lecz także lekarzom specjalistom.

Z dużą reakcją u osób dzwoniących spotkały się informacje o zamykaniu lub zmianach trybu pracy kolejnych oddziałów w szpitalach w całej Polsce. Zdenerwowani i rozgoryczeni pacjenci żądali, żeby Rząd rozwiązał problem braków kadrowych w szpitalach lekarzy specjalistów. Dzwoniący twierdzili, że powinny zostać wprowadzone regulacje mające na celu zatrzymanie młodych lekarzy, którzy kształcili się za pieniądze podatników w kraju. Ich zdaniem dla takich absolwentów medycyny, którzy chcą wyjechać za granicę studia medyczne powinny być płatne.

Wpływały skargi na Narodowy Fundusz Zdrowia, na odmowę lub niewłaściwe leczenie, na brak leczenia sanatoryjnego, na długi czas oczekiwania w kolejce do lekarzy specjalistów (ortopedów, kardiologów, endokrynologów, nefrologów, laryngologów i ortodontów), niewłaściwe warunki leczenia szpitalnego. Pacjenci alarmowali, że stawki żywieniowe dla pacjentów w większości szpitali w Polsce to zaledwie kilka zł czy maksymalnie kilkanaście zł dziennie. Apelowano także o powrót do stałego zatrudniania w szpitalach kucharzy/kucharek i osób sprzątających. Pacjenci podnosili, że również długo trzeba czekać na specjalistyczne badania, zabiegi i operacje, na przykład wykonanie endoprotezoplastyki stawu biodrowego czy operację zaćmy.

Grupa osób z Białegostoku zwróciła się do KPRM z apelem o refundację leku Palbocyklib oraz leku Ribocykib - stosowanych w przypadku kobiet z hormonozależnym, HER2-ujemnym nowotworem. Leki te nie są refundowane, gdyż zdaniem ekspertów od farmakoekonomiki są zbyt drogie.

Apelowano o zwiększenie nakładów na służbę zdrowia. Wpływały prośby o interwencję Premiera w sprawie braku lub zmniejszenia kontraktów NFZ dla poszczególnych placówek medycznych. Krytykowano wysokie ceny prywatnych wizyt u lekarzy, w tym dentystów. 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 zdrowiu lekarzy 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. Krytykowali projekt ustawy o sposobie ustalania najniższego wynagrodzenia zasadniczego pracowników wykonujących zawody medyczne.

Wpłynął wniosek o zmianę decyzji Agencji Oceny Medycznej i Taryfikacji, która usunęła lek Erivedge (stosowany przeciwko złośliwemu nowotworowi skóry) z listy leków refundowanych oraz również z listy leków dopuszczonych do obrotu na polskim rynku. Ponadto przesłano 74 wielokrotne petycje w sprawie refundacji leku na nowotwór dziecięcy neuroblastoma. Zostały one przekazane przez KPRM do stosownego rozpatrzenia do Ministerstwa Zdrowia.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Narodowego Funduszu Zdrowia	4	0	0	16
Skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie	4	0	0	1
Skargi na zbyt długie oczekiwanie na leczenie	2	0	1	5
Koszty leczenia - refundacja (w tym in vitro)	0	0	0	23
Leki i artykuły sanitarne (rejestracja, refundacja, ceny leków)	0	0	36	41
Leczenie uzdrowiskowe (sanatoryjne)	1	0	0	9
Działalność publicznych zakładów opieki zdrowotnej	4	0	0	14
Ubezpieczenia zdrowotne (składki)	0	0	0	2
Organizacja ochrony zdrowia (w tym komputeryzacja)	0	0	2	11
Problemy ogólne dotyczące służby zdrowia	0	0	0	28
Inne	1	0	1	35
Ogółem:	16	0	40	195

2.11. Polityka rodzinna i pomoc społeczna

Wpływały liczne głosy zadowolenia z wypłaty świadczenia „500 plus” od 1 lipca 2019 r. także na pierwsze dziecko. W poprzednich latach był to podstawowy postulat rodziców, aby świadczenie 500+ otrzymywały wszystkie rodziny opiekujące się dziećmi bez względu na

uzyskiwany dochód i liczbę dzieci. Bardzo pozytywnie oceniano również możliwość składania wniosków o świadczenie na pierwsze dziecko drogą elektroniczną. Dzwoniący dziękowali za wprowadzenie w pełni zautomatyzowanego sposobu ustalania uprawnień, za automatycznie generowaną i przesyłaną na adres poczty elektronicznej informację o przyznaniu świadczenia.

Obywatele licznie również komentowali przyznawanie emerytur dla kobiet, które nie pracowały, ale wychowały czworo i więcej dzieci tzw. „Mama 4+”. Część osób twierdziła, że może być to odebrane jako niesprawiedliwe przez matki, które wychowały dzieci równocześnie pracując.

Skarżono się na niski wymiar świadczeń z pomocy społecznej, na bezprawne – zdaniem wnioskujących – odmowy wsparcia przez organy pomocy społecznej. W tej grupie problemowej często pojawiały się prośby do Prezesa Rady Ministrów o odgórne, z pominięciem właściwych w tej sprawie instytucji, przyznanie zasiłku z pomocy społecznej. Wpływały skargi na pracowników ośrodków pomocy społecznej przyznających świadczenia oraz na zbyt długie oczekiwanie na wydanie decyzji i wypłatę.

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

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

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 zaostrzenie 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 osób z niskim dochodem.

Wpływały listy opisujące trudną sytuację łączenia pracy zawodowej z wychowywaniem małych dzieci przez oboje pracujących rodziców. Rodzice opisywali, że przedszkola są czynne do godziny 17, a rodzice czasem pracują do późnych godzin wieczornych. Zwracano uwagę na

trudną sytuację kobiet - matek pracujących, których praca jest wykonywana kosztem rodziny, Pozostaje im niewiele czasu dla dzieci i dla rodziny.

Osoby, które utrzymują się z zasiłku stałego z pomocy społecznej były rozżalone, że nie otrzymają podobnie jak emeryci trzynastego świadczenia. Opisywali, że czują się pominięci przez programy socjalne Rządu. Prosilili o podwyższenie kwot świadczeń z pomocy społecznej.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	0	0	0	12
Odmowy udzielenia pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	0	0	0	7
Wysokość zasiłków z funduszy pomocy społecznej	0	1	0	15
Działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych	5	0	0	32
Domy dziecka, rodziny zastępcze i Domy Pomocy Społecznej	0	0	0	15
Świadczenia rodzinne (np. dodatki do zasiłków rodzinnych, świadczenia pielęgnacyjne, 500+, zasiłek opiekuńczy, itp.)	3	0	1	90
Urlopy i świadczenia macierzyńskie	0	0	0	3
Fundusz alimentacyjny	0	0	0	5
Problemy ogólne dotyczące pomocy (opieki) społecznej	0	0	0	13
Polityka prorodzinna i społeczna Rządu	0	0	29	24
Pomoc dla więźniów, byłych więźniów oraz ich rodzin	0	0	0	1
Inne	0	0	0	30
Ogółem:	8	1	30	247

2.12. Sprawy mieszkaniowe

W pismach z ww. zakresu obywatele najczęściej zwracają się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów o wsparcie w przydziale mieszkania komunalnego (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.

Osoby zagrożone eksmisją z zajmowanych mieszkań zwracały się często 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. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz, często były to wieloletnie długi sięgające kilkudziesięciu tysięcy złotych.

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

Obywatele zgłaszali również nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych, z jednoczesną prośbą o dokonanie stosownych zmian legislacyjnych. 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.

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	177
Czynsze, opłaty eksploatacyjne i inne opłaty za mieszkania	0	0	0	5
Eksploatacja i remonty	0	1	0	12
Działalność administracji domów komunalnych	0	0	0	5
Pozostałe dot. lokali komunalnych	0	0	0	4
Lokale spółdzielcze				
Przydziały, zamiany i wykup lokali	0	0	0	12
Czynsze i opłaty eksploatacyjne	0	0	0	6
Premie gwarancyjne, rekompensaty pieniężne, rewaloryzacja wkładów mieszkaniowych	0	0	0	25
Działalność administracji domów spółdzielczych oraz organów spółdzielczych (Prezes, Zarząd, Rada Nadzorcza)	0	0	0	15
Pozostałe dot. lokali spółdzielczych	0	0	0	2
Pozostałe sprawy mieszkaniowe				
Mieszkania zakładowe, wykup	0	0	0	19
Wspólnoty mieszkaniowe	0	0	1	9
Dodatki mieszkaniowe, ochrona lokatorów	0	0	0	0
Bezprawne zajęcia lokali i eksmisje	0	0	0	4
Mieszkaniowe programy rządowe	0	0	0	18
Inne	3	0	0	31
Ogółem:	3	1	2	345

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 pism 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.

W wyniku interwencji KPRM wpłynęła m. in. odpowiedź z Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju do skarżącego w sprawie budowy drogi wojewódzkiej i przebudowy skrzyżowań w Kielcach. Od decyzji Wojewody Świętokrzyskiego zezwalającej na realizację inwestycji zostały wniesione liczne odwołania do Ministra Inwestycji i Rozwoju, a postępowanie odwoławcze nie zostało zakończone. Inwestycja jest realizowana w trybie „specustawy” drogowej, a więc ma rygor natychmiastowej wykonalności. Strony są zobowiązane do niezwłocznego wydania nieruchomości, opróżnienia lokali i uprawnienia do faktycznego objęcia nieruchomości w posiadanie przez właściwego zarządcę drogi. Inwestor posiada uprawnienia do rozpoczęcia robót budowlanych pomimo, że decyzja Wojewody Świętokrzyskiego w sprawie tej inwestycji nie była ostateczna.

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.

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.

W wyniku interwencji Kancelarii wpłynęła decyzja Dyrektora Kampinoskiego Parku Narodowego, który wyraził zgodę piszącej na przedłużenie (do dnia 30 września 2020 r.) użytkowania przez piszącą zabudowań we wsi Rybitew położonych w środku Puszczy Kampinoskiej. W 2018 r. zabudowania te, podobnie jak pozostałe zabudowania we wsi, podległy wysiedleniu na rzecz Kampinoskiego Parku Narodowego.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Planowanie przestrzenne, lokalizacja inwestycji	1	0	0	10
Działki budowlane, spory o ich rozgraniczenie	0	0	0	8
Budowa i remonty dróg i autostrad	1	0	1	181
Sprzedaż działek budowlanych, przetargi, dzierżawa działek	0	0	0	5
Wywłaszczenia i odszkodowania, komunalizacja	1	0	0	38
Odszkodowania za szkody wyrządzone budową infrastruktury technicznej (np. szkody górnicze)	0	0	0	5
Zmiana wieczystego użytkowania na prawo własności (w tym garaże)	0	1	1	5
Ogrody działkowe	0	0	0	11
Uprawnienia rzeczoznawców, zarządców, pośredni. W obrocie nieruchomościami	0	0	0	0
Sprawy dot. infrastruktury miejskiej	1	0	3	36
Sprzedaż nieruchomości cudzoziemcom	0	0	0	0
Problemy ogólne dot. mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego, gruntów miejskich	6	0	5	41
Sprawy z zakresu geodezji i kartografii oraz geologii	1	0	1	44
Inne	0	0	0	5
Ogółem:	11	1	11	389

2.14 Unia Europejska

Sprawy z tej kategorii stanowią marginalny odsetek pism kierowanych do Kancelarii. Do KPRM wpływały komentarze na temat działalności instytucji UE, krytykujących polskie reformy wymiaru sprawiedliwości.

Wpłynęło kilkadziesiąt e-maili od obywateli Wielkiej Brytanii (w większości w języku angielskim) z apelem do Premiera Morawieckiego o zawetowanie wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej. Piszący twierdzili, że większość społeczeństwa brytyjskiego chce pozostania Wielkiej Brytanii w Unii Europejskiej.

Zwracano uwagę na konsekwencje tzw. Brexitu dla Polaków zamieszkałych w Wielkiej Brytanii. Postulowano wprowadzenie wsparcia finansowego oraz pomocy w znalezieniu pracy i mieszkania dla Polaków, którzy będą chcieli wrócić do Polski po wyjściu Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Rolnictwo	0	0	0	9
Edukacja i nauka	0	0	0	10
Ochrona środowiska i przyrody	0	0	0	2
Rozwój regionalny	0	0	3	3
Kapitał ludzki (EFS)	0	0	0	4
Wprowadzenie waluty EURO	0	0	0	0
Środki unijne - dotacje (rozliczenia, wydatkowanie, zapotrzebowanie itp.)	0	0	0	0
Inne	0	0	0	10
Ogółem:	0	0	3	38

2.15 Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

Najczęściej pojawiającymi się kwestiami w pismach z tej grupy problemowej są sprawy kombatanckie – 146 spraw. Przesyłano 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 prośby o przyznanie specjalnych świadczeń lub dodatków np. do emerytury dla rodzin ofiar stanu wojennego. Kombatancki żądali również przyznania im uprawnienia do bezpłatnych leków, analogicznie jak w przypadku inwalidów wojennych.

Drugą największą grupę w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji. Były to skargi, prośby o interwencje, informacje o możliwych nieprawidłowościach.

Został zgłoszony postulat przekazania dodatkowych funduszy na wyposażenie wszystkich policjantów w kamery nagrywające przebieg interwencji. 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). Wpływały również skargi na długie oczekiwanie na wydanie karty pobytu w Polsce.

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 16: Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Sprawy resortu obrony narodowej	0	0	0	37
Sprawy bezpieczeństwa publicznego	0	0	3	4
Nadanie i zrzeczenie się obywatelstwa polskiego	1	0	0	3
Repatriacja, karty stałego pobytu, uchodźcy polityczni	44	2	0	21
Działalność policji	1	0	0	50
Działalność innych służb (np. granicznych, straży pożarnej)	1	1	0	22
Wnioski o nadanie odznaczenia, orderu	0	0	0	8
Sprawy kombatanckie	2	0	1	143
Inne	0	0	0	17
Ogółem:	49	3	4	305

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 ASF. 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.

Na skrzynkę mailową KPRM wpłynęło ponad pięćdziesiąt protestów przeciwko decyzji powiatowego lekarza weterynarii o wybiciu dzikiego stada krów z Ciecierzyc w gminie Deszczno. W wyniku licznych protestów obrońców stada krów Minister Rolnictwa poinformował, że decyzja powiatowego lekarza weterynarii o wybiciu stada została uchylona.

Przesłano 35 wystąpień w ramach konsultacji publicznych projektu rozporządzenia Rady Ministrów zmieniającego rozporządzenie w sprawie zakazu stosowania materiału siewnego odmian kukurydzy MON 810. Piszący zarzucali Ministrowi pominięcie w załączniku do projektu rozporządzenia niektórych odmian kukurydzy modyfikowanej genetycznie, które według piszących powinny się tam znaleźć. Domagali się niezwłocznego przystąpienia do prac nad zmianą ustaw o nasiennictwie i ustawy o GMO.

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, a gdy one znikną to mięso będzie, ich zdaniem, czterokrotnie droższe.

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 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 17: Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Uwłaszczenia gospodarstw rolnych	0	0	0	2
Sprzedaż i dzierżawa gruntów rolnych	0	0	0	17
Scalenia, rozgraniczenia i ewidencja gruntów	0	0	0	8
Przydział i spłata kredytów rolniczych, prośby o pomoc finansową (dot. rolnictwa)	0	0	0	13
Skup płodów rolnych	0	0	1	2
Hodowla i ochrona zwierząt	2	0	27	12
Sprawy dotyczące sadownictwa	1	0	0	3
Działalność Głównego Lekarza Weterynarii, wojewódzkich i powiatowych inspektorów weterynaryjnych i wyznaczonych lekarzy weterynarii, Wojskowa Inspekcja Weterynaryjna oraz inne sprawy z zakresu weterynarii	0	0	0	7
Problemy ogólne dot. wsi, rolnictwa i gospodarki ziemią, kształtowanie ustroju rolnego państwa	2	0	69	35
Inne	0	0	0	44
Ogółem:	5	0	97	142

2.17. Reprywatyzacja

Najczęściej poruszaną tematyką pism zakwalifikowanych do tej grupy problemowej była kwestia reprywatyzacji nieruchomości miejskich oraz 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.

Przykładowo do KPRM wpłynęło pismo obywatela, który prosił o interwencję w sprawie zwrotu kamienicy przy ulicy Koszykowej w Warszawie, odebranej dekretem Bieruta. Piszący, od 15 lat stara się o zwrot tej nieruchomości, lecz obecnie w wyniku „afery reprywatyzacyjnej” w Warszawie wszystkie akta tej sprawy przejęła prokuratura i ewentualny zwrot kamienicy został zawieszony. Opisywał, że Ministerstwo Infrastruktury wydało

orzeczenie o jej zwrocie już trzy razy, lecz nie zadbano o sprawdzenie czy zostały one dostarczone właściwym adresatom.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Gospodarstwa chłopskie, lasy, wielkie gospodarstwa ziemskie	1	0	0	11
Zwrot nieruchomości miejskich (w tym grunty warszawskie)	1	0	0	11
Mienie zabużańskie	1	0	0	41
Przedsiębiorstwa i zakłady	0	0	2	4
Mienie poniemieckie	0	0	0	2
Inne	0	0	0	5
Ogółem:	3	0	2	74

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 samorzady za wywóz odpadów.

Ponadto obywatele żądali powstrzymania procederu przywożenia śmieci z zagranicy do Polski i ukarania winnych płonących wysypisk i tzw. „mafii śmieciowej”. Zgłaszali, że w ich miejscach zamieszkania firmy zbierające odpady budują olbrzymie hałdy odpadów, które stwarzają zagrożenie dla środowiska.

Szeroko komentowano Młodzieżowy Strajk Klimatyczny dnia 20 września, 2019 r., konwencję klimatyczną ONZ w Nowym Jorku, a szczególnie wystąpienie Greta Thunberg oraz związane z tym demonstracje młodzieży w 60 polskich miastach. Część dzwoniących i piszących uważała, że to przydatna inicjatywa, lecz pojawiały się także głosy krytyczne.

Napływało bardzo dużo komentarzy i opinii w sprawie awarii Oczyszczalni Ścieków „Czajka” w Warszawie, a szczególnie w kwestii zrzucania ścieków do Wisły i zagrożeniu zanieczyszczenia środowiska. Wiele osób z wykształceniem inżyniersko-technicznym przedstawiało własne koncepcje naprawy awarii, podpowiadało jak położyć most pontonowy, a na nim zapasowy rurociąg, czy jak utylizować odpady ściekowe.

Piszący i dzwoniący domagali się od Rządu stanowczych działań w walce z panującym w Polsce smogiem. Postulowano aby zmienić miernik poziomu pyłów przy którym

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.

Przykładowo po interwencji KPRM wpłynęła odpowiedź Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Rzeszowie w sprawie przeprowadzenia prac podwyższenia wałów przeciwpowodziowych ochraniających Osiedle Mickiewicza w Jaśle. Starania Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie dotyczące realizacji zbiornika Kąty Mysocwa odniosły skutek i dzięki temu została opracowana pełna analiza wariantowa z uwzględnieniem planowanych inwestycji i ich wpływu na redukcję fali powodziowej. Osiedle Mickiewicza w porównaniu do stanu obecnego zostanie w pełni zabezpieczone przed wodami powodziowymi.

Apelowano o tworzenie na obszarach miejskich więcej ilości terenów zielonych, skwerów, parków, ogrodów, a w skali kraju tworzenie nowych parków narodowych i rezerwatów chroniących polską przyrodę.

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	2	0	0	21
Ochrona środowiska	0	0	2	85
Ochrona przyrody	1	0	0	13
Ochrona zwierząt	1	0	0	7
Gospodarka leśna i łowiectwo	0	0	0	23
Gospodarka wodna (w tym działalność Krajowego i Wojewódzkich Zarządów Gospodarki Wodnej)	4	0	0	47
Gospodarka odpadami	2	0	3	30
Natura 2000	0	0	3	0
Inne	0	0	0	32
Ogółem:	10	0	5	262

2.19. Kłęski żywiołowe

Korespondencja należąca do tej kategorii problemowej stanowi bardzo niewielki odsetek załatwionych pism. W związku z suszą panującą latem w ośmiu województwach rolnicy żądali dofinansowania poszkodowanych gospodarstw rolnych. Skarżono się, że kwoty odszkodowań i zapomóg są zbyt niskie.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Powódź	0	0	0	3
Silny wiatr (np. huragan, orkan, trąba powietrzna)	0	0	0	14
Susza	0	0	0	1
Odszkodowania	0	0	0	2
Inne	0	0	0	5
Ogółem:	0	0	0	23

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 oraz przebiegu tras przejazdowych i skrzyżowań. Pojawiały się różne opinie w sprawie przepisów prawa o ruchu drogowym, szczególnie w sprawie ograniczeń dopuszczalnej prędkości.

Zwracano uwagę na likwidację licznych połączeń autobusowych i kolejowych, co najczęściej dotyczyło osoby dojeżdżające do pracy z małych miejscowości. Dużo skarg dotyczyło 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 skargach i listach 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. W trakcie rozmów telefonicznych pojawiło się wiele głosów negatywnie oceniających zapowiadane podwyżki cen prądu.

Część piszących zwraca się do Prezesa Rady Ministrów z prośbą o pomoc i interwencję w sprawach dotyczących firm telekomunikacyjnych. Informowali 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 z operatorami oraz wprowadzanie w błąd przez reklamy i oferty handlowe.

Skarżono się na funkcjonowanie placówek Poczty Polskiej SA. Najczęściej zarzucano nieterminowe doręczania 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.

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 21: Handel, usługi, łączność, komunikacja - rodzaje i liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność handlu i usług	1	0	1	20
Działalność zakładów energetycznych i gazowni	1	0	2	45
Działalność urzędów pocztowych	1	0	1	28
Telefonia stacjonarna, cyfrowa, opłaty	0	0	7	18
Radio i telewizja (abonament)	1	0	0	29
Komunikacja lokalna, miejska	1	0	0	40
Komunikacja krajowa i międzynarodowa w tym. PKP, PPKS, LOT	4	0	0	29
Licencje, koncesje, zezwolenia	0	0	0	11
Problemy ogólne dot. handlu, usług, łączności, komunikacji i transportu	1	0	1	25
Drogi i ruch drogowy; prawo o ruchu drogowym	3	0	7	60
Inne	0	0	0	13
Ogółem:	13	0	19	318

2.21. Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka

Do KPRM wpływały liczne opinie na temat strajku nauczycieli w kwietniu oraz postulowanych przez Związek Nauczycielstwa Polskiego podwyżek wynagrodzenia o 1000 zł. Duża część obywateli krytycznie odnosiła się do żądanych podwyżek, wskazywali na krótszy czas pracy nauczycieli, długie wakacje i dni wolne w porównaniu do innych grup zawodowych. Inni popierali protestujących nauczycieli. Argumentowali, że otrzymują niskie

wynagrodzenia i mają złe warunki pracy. Rodzice zgłaszali problem zapewnienia opieki podczas strajku nauczycieli dzieciom w ciągu dnia pracy. Wyrażano zaniepokojenie czy przez strajk odbędzie się egzamin gimnazjalny, egzamin ósmoklasisty oraz matura. Dzwoniący z zadowoleniem przyjęli zorganizowanie z inicjatywy Premiera „okrągłego stołu edukacyjnego”.

Wpływały skargi na przepełnienie klas i szkół w związku z tzw. „podwójnym rocznikiem” w roku szkolnym 2019/2020 w szkołach ponadgimnazjalnych. Krytykowano wysokie ceny licealnych podręczników.

Rodzice uczniów skarżyli się na likwidowanie przez samorząd szkół. Zgłaszano postulaty 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. Wskazywano, że obecność chorego dziecka w przedszkolu naraża jego zdrowie oraz zdrowie innych dzieci.

Dzwoniący wyrażali radość ze zdobytych medali przez polskich skoczków narciarskich oraz awansu siatkarzy na Olimpiadę w Tokio. Apelowano do Rządu o zwiększenie nakładów na sport, w tym amatorski dzieci i młodzieży.

Z zadowoleniem przyjęto uhonorowanie literacką Nagrodą Nobla Pani Olgi Tokarczuk.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Żłobki i przedszkola	0	0	1	12
Szkolnictwo podstawowe	1	0	187	20
Szkolnictwo ponadpodstawowe	0	1	0	7
Szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne	1	1	0	9
Szkolnictwo specjalne	0	0	0	3
Pomoc materialna i stypendialna oraz kredyty dla studentów	0	0	0	6
Sprawy dotyczące nauczycieli	1	0	2	105
Sprawy dotyczące autorów, twórców i naukowców	0	0	2	10
Ochrona i remonty zabytków	0	0	0	8
Sport i turystyka oraz dofinansowanie imprez kulturalnych	0	0	0	18
Inne	0	0	0	42
Ogółem:	3	2	192	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.

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. Piszący twierdzili, że te platformy są stworzone wyłącznie w celu oszukiwania klientów.

Do Kancelarii m.in. zwróciło się przedsiębiorstwo przemysłu drzewnego, które produkuje deski i listwy z drewna, zatrudnia ponad tysiąc pracowników, jest spółką notowaną na giełdzie z problemem uzyskania od firm ubezpieczeniowych polisy ubezpieczenia mienia w pełnym zakresie w związku z podwyższonym ryzykiem pożarowym. Mimo kompleksowych zabezpieczeń przeciwpożarowych ubezpieczyciele starają się maksymalnie ograniczyć swoją odpowiedzialność, ograniczają warunki proponowanej ochrony i sumy ubezpieczenia. Taka sytuacja negatywnie wpływa na ocenę atrakcyjności akcji spółki przez potencjalnych

inwestorów giełdowych oraz pozyskanie dofinansowania i negocjacje z bankami. Piszący prosili Premiera o interwencję.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Podatki (łącznie z rolnymi)	9	0	3	93
Cła, opłaty celne, sprawy celne	1	1	0	0
Kredyty np. przydział, spłata, umorzenia (z wyłączeniem kredytów studenckich i rolnych)	0	0	0	82
Działalność instytucji finansowych (banki, parabanki, działalność firm windykacyjnych, biura maklerskie, giełda,	3	0	4	110
Papiery wartościowe (obligacje, świadectwa udziałowe, w tym przedwojenne papiery wartościowe)	0	0	0	18
Roszczenia z tytułu ubezpieczeń majątkowych osobowych, komunikacyjnych (z wyłączeniem rolnych)	0	0	0	12
Działalność zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych	1	0	0	40
Finanse publiczne (budżet państwa, samorządów, instytucji)	0	0	2	2
Inne	0	1	0	12
Ogółem:	14	2	9	369

2.23. Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

Korespondencja zakwalifikowana do tej grupy problemowej najczęściej odnosiła się do polityki energetycznej Rządu. Piszący w tej dziedzinie przedstawiali swoje opinie i komentarze wobec planowanych programów europejskich, 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. Apelowano do rządu 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, takich jak samochody elektryczne. W trakcie rozmów telefonicznych apelowano o przyspieszenie prac nad ustawą przyznającą emerytom i rencistom górniczym deputaty węglowe. Odnotowano również apele o uchwalenie ustawy umożliwiającej wypłatę byłym pracownikom górniczym ekwiwalentu pieniężnego z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów przedsiębiorstw górniczych.

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

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	2	86
Przemysł wydobywczy (górnictwo, ropa naftowa, gaz łupkowy, geotermia i inne)	0	1	616	37
Przemysł stoczniowy i hutniczy	0	0	0	2
Transport kolejowy, lotniczy i samochodowy	0	0	0	1
Gospodarka morską, rybołówstwo	0	0	3	25
Restrukturyzacja i prywatyzacja przedsiębiorstw i zakładów	2	0	0	15
Przydział akcji dla pracowników oraz ich wykup	0	0	0	1
Prowadzenie działalności gospodarczej, pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw	0	0	2	2
Upadłość przedsiębiorstw, programy naprawcze, zarządy komisarzy	1	0	0	50
Funkcjonowanie spółek z udziałem Skarbu Państwa	0	0	1	5
Polityka gospodarcza Rządu	2	0	0	35
Inne	0	0	0	16
Ogółem:	5	1	623	275

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.

W związku z wypadkiem w styczniu w tzw. „escape room`ie” w Koszalinie wpływały liczne opinie na temat zapewnienia bezpieczeństwa pokojów „escape room” i żądania przeprowadzenia kontroli przeciwpożarowych.

Obywatele licznie komentowali kampanię wyborczą, przebieg i wynik wyborów do Parlamentu Europejskiego, Sejmu i Senatu. Zwracano uwagę na nierzetelne sondaże przedwyborcze oraz sondaż exit poll, które znacząco różniły się od ostatecznych wyników wyborów (szczególnie eurowyborów). Wiele osób gratulowało Premierowi sukcesu wyborczego. Pojawiały się głosy także zaniepokojenia, że Polacy w sprawach politycznych i ideologicznych stają się coraz bardziej podzieleni.

Komentowano rekonstrukcję Rządu z dnia 4 czerwca, gdyż mandaty europosłów zdobyło kilku ministrów w rządzie. Szczególnie pozytywnie oceniano zmianę na stanowisku

ministra edukacji.

Po pożarze katedry Notre Dame apelowano o dokładne sprawdzanie stanu polskich zabytkowych kościołów aby zapobiec podobnym sytuacjom.

Skierowano do KPRM list otwarty w sprawie profanacji obrazu Matki Bożej Jasnogórskiej poprzez domalowanie w aureolach sześciu kolorowych pasków, symbolizujących środowiska LGBT. Piszący uważali, że taka działalność artystyczna wychodzi daleko poza dopuszczalne granice, obraża uczucia religijne i dyskryminuje ludzi wierzących. Podnosili, że obrażanie w jakiegokolwiek formie uczuć religijnych współobywateli nie ma nic wspólnego z wolnością wyrażania swoich przekonań, a takie postępowanie powinno być karane.

Wyrażano zarówno wyrazy poparcia, jak i krytyki dla czerwcowych marszów w Warszawie - Marszu dla Życia i Rodziny pod hasłem „Nie pozwól na seksedukację w szkołach” oraz „Parady Równości” w Warszawie, którą honorowym patronatem objął prezydent m.st Warszawy.

Wyrażano zróżnicowane opinie w związku z publikacją filmu dokumentalnego o pedofilii „Tylko nie mów nikomu”, jak również sprawę przewrótca pomnika ks. prałata Henryka Jankowskiego przy kościele św. Brygidy w Gdańsku w związku z oskarżeniami o przestępstwa seksualne wobec nieletnich.

W związku z przyjęciem przez Kongres USA i podpisaniem przez prezydenta Donalda Trumpa ustawy o sprawiedliwości dla ofiar, którym nie zadośćuczyniono („Justice for Uncompensated Survivors Today” – JUST Act, tzw. ustawą 447) na skrzynkę kontakt wpłynęło kilkadziesiąt wystąpień w języku angielskim z zagranicy, w których piszący zarzucają Polakom kradzież mienia żydowskiego oraz mordowanie Żydów w czasie II wojny światowej i bezpośrednio po wojnie. Część tych wystąpień miała charakter obraźliwy.

W kontekście strzelanin w USA dzwoniący apelowali, żeby nigdy w Polsce nie wprowadzać powszechnego dostępu do broni palnej jak to jest w USA.

Komentowano przesłuchanie szefa Rady Europejskiej Donalda Tuska przed sejmową Komisją śledczą 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 oraz podatku akcyzowego.

Obywatele zgłaszali liczne opinie, protesty i wyrazy oburzenia antypolskimi wypowiedziami ministra spraw zagranicznych Izraela Pana Israela Katza oraz słowami Premiera Benjamina Netanjahu w lutym w sprawie Holokaustu w czasie II wojny światowej.

Obywatele domagali się podjęcia od Rządu kategorycznych działań, łącznie z zerwaniem stosunków dyplomatycznych z Izraelem.

Dzwoniący wyrażali nadzieję, że Rządowi uda się w pełni zrealizować zapowiedzianą na konwencji programowej PiS tzw. „Nową piątkę” czyli pięć propozycji programowych: 500 + od pierwszego dziecka, brak podatku PIT dla pracowników do 26 roku życia, "Emerytura +", przywrócenie zredukowanych połączeń autobusowych i obniżenie kosztów pracy.

W związku z zabójstwem Prezydenta Gdańska Pana Pawła Adamowicza wpływały apele o ograniczenie w przestrzeni publicznej agresji werbalnej, tonowanie nastrojów społecznych, przeciwstawianie się przemocy pod każdą postacią. Apelowano o polepszenie dostępu do pomocy psychologicznej i terapeutycznej dla obywateli. 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” i wulgaryzmy. Dzwoniący prosili żeby Rząd podejmował działania w celu zmniejszenia „mowy nienawiści” i przemocy w wypowiedziach, zarówno wśród polityków, jak i w całym społeczeństwie. Proszono, aby Rząd egzekwował przepisy art. 141 kodeksu wykroczeń, który za używanie słów nieprzyzwoitych w miejscu publicznym przewiduje karę ograniczenia wolności, grzywnę do 1 500 złotych albo karę nagany. Apelowano o promowanie większego szacunku, życzliwości, spokoju i porozumienia między ludźmi.

Wpływały opinie na temat prowadzonej kampanii wyborczej. Dzwoniący zarzucali politykom, że w zależności od koniunktury zmieniają barwy polityczne, są oderwani od rzeczywistości, nie znają życia zwykłych ludzi. Przytaczali wypowiedź jednego z polityków, który powiedział, że „8 tysięcy złotych na rękę w takich miastach jak Warszawa, Kraków, Wrocław i Poznań to nie są zarobki wysokie”.

Zgłaszano liczne opinie na temat przekazów medialnych o lotach samolotami rządowymi Marszałka Kuchcińskiego i członków jego rodziny. Domagano się wprowadzenia taryfy opłat dla osób, które nimi podróżują. Pytano dlaczego Marszałek nie latał rejsowymi samolotami LOT. Komentowano opublikowanie na stronie internetowej KPRM wykazów lotów premierów: Donalda Tuska, Ewy Kopacz, Beaty Szydło i Mateusza Morawieckiego. Z nadzieją przyjęto zapowiedź rządowego aktu regulującego loty najważniejszych osób w państwie, który obejmie zasady organizacji i zabezpieczenia lotów oraz określi, kto może przebywać na pokładzie samolotu. Obywatele z zadowoleniem przyjęli rezygnację Pana Marka Kuchciński z funkcji Marszałka Sejmu.

Krytykowano Pana Mariana Banasia, że jako były minister finansów i Prezes Najwyższej Izby Kontroli zaniżał w oświadczeniach majątkowych dochody z wynajmu kamienicy w Krakowie oraz jego powiązania gangsterami wynajmującymi w kamienicy pokoje na godziny.

W związku z porażeniem turystów piorunem w Tatrach, na Giewoncie dnia 22 sierpnia br. wpływały drogą telefoniczną i mailową liczne opinie oraz apele o budowę stosownych zabezpieczeń poprzez zamontowanie instalacji przeciw piorunowej (odgromowej). Proszono o nieusuwanie krzyża na Giewoncie.

Skarżono się na lekceważenie przepisów prawa przez kierowców, nadmierną prędkość, brawurę kierowców oraz stwarzanie niebezpieczeństwo w ruchu drogowym. Apelowano o działanie w sprawie zmniejszenia nadmiernego hałasu motorów. Zgłaszano zagrożenie pieszych przemieszczaniem się ludzi na hulajnogach i brak regulacji w tym zakresie.

Na skrzynkę mailową KPRM wpłynęło kilkadziesiąt różnorodnych opinii w sprawie Marszu Równości w Białymstoku oraz zamieszek jakie tam wystąpiły. Zanotowano zarówno opinie krytyczne (np. zakazać w ogóle marszy równości), jak i poparcia dla marszu.

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

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Działalność Sejmu i Senatu RP	1	0	0	2
Działalność Prezydenta RP	0	0	0	5
Działalność Rządu	0	0	0	25
Polityka zagraniczna Rządu	0	1	1	29
Działalność organizacji i partii politycznych	0	0	0	15
Działalność stowarzyszeń i związków zawodowych	0	0	0	2
Działalność mediów	0	0	0	2
Uwagi o aktualnych wydarzeniach	0	0	1	270
Sprawy Polonii i Polaków za granicą	0	0	0	5
Opinie w sprawie wyborów i referendum	0	1	0	26
Poziom życia społeczeństwa	0	0	0	24
Ocena funkcjonowania prawa	0	0	0	11
Korespondencja dotycząca „katastrofy smoleńskiej”	0	0	0	3

Inne	0	0	0	10
Ogółem:	1	2	2	429

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 załatwienie ich sprawy.

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	158
Prośby o zdjęcia i autograf; prośby o spotkanie	0	0	0	86
Krytyka personalna Premiera	1	0	0	21
Prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne	1	0	1	288
Porady i postulaty kierowane do Prezesa Rady Ministrów	0	1	519	317
Inne	1	0	0	28
Ogółem:	3	1	520	898

W trakcie rozmów telefonicznych 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.

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.

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

	Skargi	Wnioski	Petycje	Listy
Treść napastliwa, wulgarna, obraźliwa	21	0	0	350
Korespondencja nieczytelna lub o niezrozumiałej treści lub bez merytorycznej treści	15	0	0	1899
Zwroty dokumentów, przesyłanie aktów prawnych	0	1	0	18
Interpretacja ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę	2	8	34	248
Inne	3	0	0	293
Ogółem:	41	9	34	2808

3. Wnioski i postulaty

Opisywane powyżej przykładowe wystąpienia stanowiły te zarówno te nadesłane pisemna (zawarte w tabelach), jak i sprawy przekazywane mailowo.

Stały i na dużym poziomie wpływ sygnałów obywatelskich kierowanych, jak w poprzednich latach, do Prezesa Rady Ministrów świadczy o powszechności tej formy zgłaszania swoich problemów 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. 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 *Kodeksem postępowania administracyjnego*, 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.

W wielu sprawach Prezes Rady Ministrów i Kancelaria Prezesa Rady Ministrów nie posiadają przewidzianych prawem możliwości do podjęcia bezpośredniej interwencji lub wydania decyzji, często jednak 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.