

Informacja
na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez
Departament Spraw Obywatelskich
w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach lipiec – wrzesień 2020 r.

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, październik 2020 r.

Spis treści

I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	3
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP	3
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl	4
II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	6
Działalność organów administracji publicznej:	6
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości.....	8
Sprawy pracy i zatrudnienia.....	8
Ubezpieczenia społeczne i niepełnosprawni.....	9
Służba zdrowia	11
Polityka rodzinna, pomoc społeczna, edukacja.....	12
Sprawy mieszkaniowe	13
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	14
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	14
Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska	14
Handel, usługi, łączność, komunikacja.....	15
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	16
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych	16
III. Podstawowe dane statystyczne	18

I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.

W III kwartale 2020 roku do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie), za pośrednictwem platformy ePUAP, jak i za pomocą poczty e-mail oraz telefonicznie:

- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **2900** wystąpień w sprawach obywateli;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **50 000** wiadomości;
- odebrano ponad 3 tysiące telefonów. W dalszym ciągu, podobnie jak na początku epidemii koronawirusa, dużą ilość telefonów kierowanych do KPRM, stanowią telefony osób w silnym stresie, gniewie, napięciu, rozdrażnieniu, zdenerwowaniu czy nawet prezentujących werbalną agresję, wulgaryzmy i obraźliwe słownictwo. Dzwoniący przekazywali często pracownikom DSO wyrazy swojego niezadowolenia oraz frustracji.

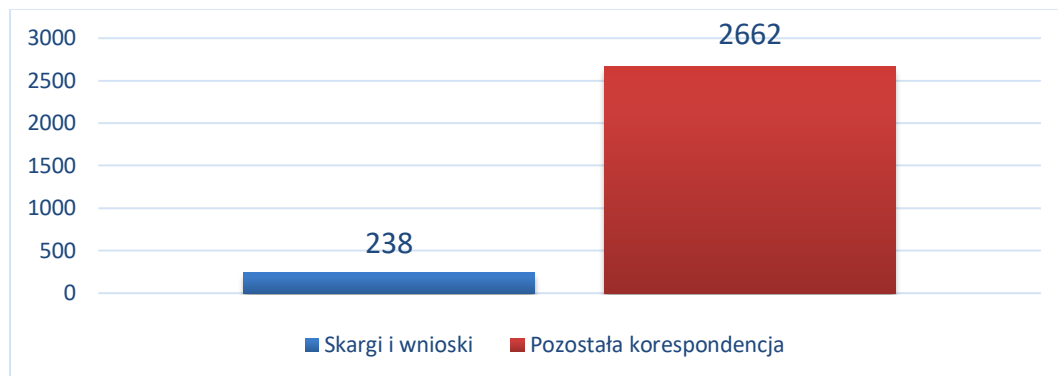
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W III kwartale 2020 r. rozpatrzono 2900 wystąpień w sprawach obywateli, w tym: w lipcu 1047, w sierpniu 1249, we wrześniu 943.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 238 pisma stanowiły skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 2662 wystąpienia stanowiły innego rodzaju sygnały obywatelskie (listy, opinie, postulaty itp.).

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w III kwartale 2020 r.



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

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

Od początku epidemii koronawirusa nastąpił znaczący wzrost ilości korespondencji przesyłanej drogą poczty elektronicznej. Były to głównie uwagi, opinie oraz zapytania dotyczące epidemii.

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 wystąpień tego typu, które wpłynęły w analizowanym okresie:

- **749** wystąpień tej samej treści wysyłanych w ramach zorganizowanej akcji o zaprzestanie finansowania przez Polskę WHO, która według autorów od wielu lat działa w interesie wielkich koncernów farmaceutycznych oraz realizuje lewicową ideologię. Akcja została zorganizowana na stronie [www://niefinansujmywho.pl/](http://niefinansujmywho.pl/) prowadzonej przez Komitet Wyborczy Kandydata na Prezydenta RP Pana Krzysztofa Bosaka;
- **686** 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.

Oczekiwali, że rządzący wypełnią swoją przedwyborczą obietnicę i wypowiedzą konwencję stambulską;

- **275** protestów przeciwko likwidacji ulgi abolicyjnej w wyniku której polscy rezydenci podatkowi pracujący za granicą będą musieli zapłacić podwójny podatek od dochodów. Piszący twierdzili, że resort finansów chce wprowadzić przepisy, które są niezgodne z prawem europejskim oraz będą dyskryminować obywateli UE i polskich podatników. Żądali, aby Rada Ministrów wycofała się z tych zmian, bo spowodują one odpływ wysoko wykwalifikowanych pracowników z Polski oraz pogorszenie sytuacji finansowej wielu polskich rodzin;
- **219** apeli "Stop dyktaturze LGTB" w ramach akcji "Zatrzymaj Gender" w sprawie przywrócenia 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;
- **187** apeli o wykreślenie z projektu *ustawy o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych* artykułu 10 d, który stanowi, że „Nie popełnia przestępstwa, kto w celu przeciwdziałania COVID-19 narusza obowiązki służbowe lub obowiązujące przepisy, jeżeli działa w interesie społecznym i bez naruszenia tych obowiązków lub przepisów podjęte działanie nie byłoby możliwe lub byłoby istotnie utrudnione”;
- **54** wystąpień *#zostawcie_wesela_w_spokoju* przeciwko limitom osób na weselach;
- **36** wystąpień „Stop ideologicznej cenzurze” wprowadzanej, zdaniem piszących, przez koncern Google, zwłaszcza wobec konserwatywnych podmiotów. Piszący skarżyli się, że YouTube, który należy do koncernu Google, usunął film "Ich prawdziwe cele" tylko dlatego, że przedstawiał prawdziwe informacje na temat ideologii LGBT;
- **34** apeli 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, lecz Zakład Ubezpieczeń Społecznych odmawia uchylecia niekorzystnych decyzji dla tej grupy tzw. „kobiet z rocznika 1953”;

- **32** protestów przeciwko zmniejszeniu Świętokrzyskiego Parku Narodowego;
- **30** apeli o otwarte potępienie sposobu przeprowadzenia wyborów prezydenckich na Białorusi i działań służb oraz o zapewnienie pomocy represjonowanym i ich rodzinom. Piszący wyrażali zaniepokojenie przemocą i represjami stosowanymi wobec obywateli Białorusi;
- **29** petycji z żądaniem podjęcia natychmiastowych działań mających na celu delegalizację w Polsce Antify ("Akcji antyfaszystowskiej"). Zdaniem piszących jest ona nieformalnym ruchem skrajnie lewicowych bojówek i uznaje osoby o poglądach prawicowych i katolickich, broniących praw i wolności narodu, Kościoła, życia i rodziny za faszystów;
- **19** petycji przeciwko ograniczaniu wolności religijnej. Piszący uważali, że limity dotyczące ilości wiernych w świątyniach są sprzeczne z zasadą wolności religii gwarantowaną każdemu przez art. 53. ust. 2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej.

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

Działalność organów administracji publicznej:

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 428 wystąpień dotyczących działalności urzędów administracji publicznej. Obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych urzędów w czasie epidemii koronawirusa oraz prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwianiu ich spraw. Wiele osób prosiło o możliwość osobistego spotkania z Premierem.

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

W analizowanym okresie wpłynęło 207 spraw dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i ministerstw. Największa ilość korespondencji dotyczyła działalności

Ministerstwa Zdrowia (utrudniony kontakt z inspekcją sanitarną, sprawy dotyczące testów na koronawirusa, problemy dotyczące kwarantanny), Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (świadczenie postojowe, zasiłek opiekuńczy) oraz Ministerstwa Rozwoju (pomoc z Tarczy Antykryzysowej).

Jeżeli chodzi o organy administracji samorządowej najwięcej skarg, wniosków i listów dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (miejskich) - 72 sprawy, zwłaszcza skarg na działalność wójtów, burmistrzów i prezydentów miast, w związku z epidemią. Kierowano prośby do Premiera, żeby zablokował różne masowe wydarzenia gminne z obawy o możliwość zarażenia się uczestników koronawirusem. Skarżono się również na działalność urzędów skarbowych i organów nadzoru budowlanego.

Najwięcej uwag i opinii dotyczących działalności rządu w III kwartale br. obywatele przesyłali w związku z wprowadzanymi kolejnymi ograniczeniami spowodowanymi pandemią. Duże protesty wzbudzał kształt listy państw z zakazem lotów oraz terminy wejścia jej w życie i okres obowiązywania. Wiele osób zgłaszało, że kupili bilety lotnicze dużo wcześniej, zarezerwowali hotele i musieli zrezygnować z wyjazdu. Skarżyli się, że listy państw z zakazem lotów są ogłaszane niespodziewanie i wchodzą w życie nawet następnego dnia. Podnosili, że to nielogiczne, że zakaz lotów nie dotyczy lotów czarterowych realizowanych przez biura podróży oraz, że można się też przemieszczać do państw z listy drogą lądową.

Wpływało dużo opinii odnośnie obowiązku noszenia maseczek w zamkniętych przestrzeniach publicznych sklepach, komunikacji publicznej, instytucjach. Część obywateli poddawała w wątpliwość czy chronią one przez koronawirusem. Opisywali, że w maseczkach jest im duszno, gorąco, nie są w stanie długo w nich wytrzymać. Twierdzono, że obowiązek zasłaniania ust i nosa przez wszystkich nie ma podstawy prawnej, gdyż jest określony rozporządzeniem, tymczasem, powinien być ustawą. Obywatele argumentowali, że wiele osób przechodzi wirusa bezobjawowo, jego śmiertelność jest niższa niż wirusa grypy, a przestój w gospodarce doprowadzi Polskę do dużego kryzysu.

Wpływały liczne zapytania o *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 7 sierpnia 2020 r. sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii*. Szczególnie dużo protestów zgłaszali nowożeńcy, ich rodziny oraz przedstawiciele branży weselnej w zakresie obostrzeń sanitarnych na weselach. Uważali oni, że ustalony limit osób na weselu – w strefach czerwonych 50 osób, a w żółtych 100 osób jest zbyt rygorystyczny. Twierdzili, że limit 150 gości jest krzywdzący, szczególnie dla właścicieli większych sal

weselnych, które w tradycyjnych warunkach mogłyby przyjmować nawet 400-500 gości. Prosilili Premiera o złagodzenie obostrzeń.

Wyrażano również niezadowolenie z ograniczenia liczby osób na siłowniach, klubach i centrach fitness oraz limitu do 50 % liczby pasażerów w transporcie zbiorowym. Mieszkańcy turystycznych miejscowości skarżyli się, że tysiące turystów odwiedzających ich miasta lekceważą zasady dystansu społecznego.

Ponadto zgłaszano krytyczne uwagi wobec pracy posłów i ich obecności w biurach poselskich.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W III kwartale 2020 r. wpłynęło 346 pisemnych wystąpień dotyczących funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. W zakresie orzecznictwa cywilnego i karnego. Najczęściej wnoszono o podjęcie interwencji w ramach toczących się postępowań sądowych (83 pisma). Pytano kiedy zostaną wznowione rozprawy i posiedzenia w sądach, odwołane w związku z epidemią. Obywatele zwracali się do Premiera o zmianę wyroków sądu, które ich zdaniem były błędne albo niesprawiedliwe. W skargach na działalność i orzecznictwo prokuratury zarzucano jej beczynność, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia. Przesyłano doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele prosili Premiera o pośrednictwo w zgłoszeniu opisanych spraw do organów ścigania twierdząc, że wówczas policja i prokuratura skuteczniej zajmą się sprawą. Wpływały również skargi na adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych. Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych przesłali 33 skargi i listy.

Wpływały skargi na zbyt wysokie opłaty za egzamin wstępny na aplikację radcowską (adwokacką, notarialną), który w tym roku wynosi 1 300 zł (egzamin na aplikację sędziowską i prokuratorską do Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury - 1125 zł). Skarżący, uważali że koszt przeprowadzenia tych egzaminów jest dużo niższy, a za poprzednie egzaminy z 2019 r. do budżetu państwa wpłynęło ponad 3 mln zł zysku.

Zgłaszano, że w wyniku pandemii narasta problem konfliktów rodzicielskich o opiekę nad dziećmi po rozwodzie i alienacji rodzicielskiej.

Sprawy pracy i zatrudnienia

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło utraty pracy w wyniku zastoju gospodarczego z powodu epidemii, obniżenia wynagrodzenia, pomocy finansowej dla

pracowników oraz osób bezrobotnych. W szczególnie trudnej sytuacji znaleźli się pracownicy zatrudnieni w innej formie niż umowa o pracę, z branż dotkniętych ograniczeniami działalności. Wpływały sygnały od osób poszukujących pracy o tym, że pracodawcy oferują im umowę o pracę z płacą minimalną, a pozostała część wynagrodzenia ma być wypłacana „na czarno” poza umową. Sytuacja ta dotyczyła najczęściej kierowców oraz branży budowlanej. Pracownicy sygnalizowali, że pracują czasem w ogóle bez umowy o pracę, a otrzymujących wynagrodzenie np. w trzech częściach, z trzech różnych firm, aby uniknąć obciążeń - składek ubezpieczeniowych i podatków. Apelowano do Premiera o powstrzymanie takich praktyk wśród pracodawców.

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

Obywatele podobnie jak w poprzednich kwartałach skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej, co jest boleśniej odczuwalne w czasach pandemii.

Wyrażano radość z powodu umożliwienia wykonywania pracownikom pracy zdalnie w czasie epidemii.

Ubezpieczenia społeczne i niepełnosprawni

W III kwartale 2020 r. wpłynęło 176 pism dotyczących problematyki ubezpieczeń społecznych. Wpływały liczne skargi i uwagi w sprawie świadczeń z Tarczy Antykryzysowej (realizowanej przez ZUS) m.in. na długi czas oczekiwania na wydanie decyzji o przyznaniu dodatku solidarnościowego i świadczenia postojowego. Wpływały protesty od kobiet pobierających zasiłek macierzyński, którym w wyniku obniżonego wymiaru czasu pracy (dopuszczonego w przepisach Tarczy Antykryzysowej) obniżono wysokość zasiłku macierzyńskiego. Pracodawcy chcący skorzystać z pomocy państwa obniżyli etaty wszystkim pracownikom, łącznie z osobami będącymi pod ochroną konstytucyjną, jakimi są pracownice w ciąży. W związku ze zmianą wymiaru czasu pracy ZUS przeliczył podstawę wymiaru składek od kwoty zasadniczej pensji brutto po obniżce etatu. Straciły na tym kobiety, których dotychczasowe wypłaty składały się z płacy zasadniczej oraz premii niejednokrotnie przewyższających tą kwotę. Piszące podnosiły, że jest to rozwiązanie krzywdzące i niesprawiedliwe. Apelowaly do Premiera o pilne wprowadzenie autopoprawki zmieniającej niekorzystną sytuację kobiet w sprawie wysokości zasiłku macierzyńskiego.

Pytano o zapowiadane przez rząd wypłacenie "czternastej" emerytury oraz o warunki jej przyznania. Skarżono się na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, z uwagi na odmowę przyznania prawa do emerytury albo renty, nieprawidłowego - zdaniem piszących - ustalenia wysokości świadczeń, niewydawania w przewidzianym terminie decyzji, wstrzymywania wypłaty świadczeń i przekraczania określonych przepisami terminów załatwiania spraw.

Krytykowano przepisy regulujące system emerytalno-rentowy, w tym ustalające wysokość świadczeń i ich waloryzację. Licznie apelowano o podwyższenie wysokości emerytur i rent oraz domagano się zniesienia podatku dochodowego od emerytur i rent. Niektórzy z piszących zwracali się do Prezesa Rady Ministrów z indywidualnymi prośbami o ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób, niż wynika to z przepisów ustawowych.

Narasta frustracja osób, które nie kwalifikują się do żadnych programów socjalnych, np. pracowników zarabiających niewiele więcej niż płaca minimalna, osób bezdzietnych, czy korzystających z pomocy społecznej. Są rozżaleni, że zamożne osoby pobierają np. świadczenie 500 plus, a dysponują większymi dochodami niż ich skromne zasiłki.

Podnoszono kwestię niskiego wymiaru świadczeń dla osób niepełnosprawnych. Osoby te skarżyły się na wstrzymanie przez epidemię postępowania przed komisjami lekarskimi. Ponadto przesyłały swoje indywidualne prośby o wsparcie finansowe.

Wyrażano obawy o bezpieczeństwo pensjonariuszy w domach pomocy społecznej. Z drugiej strony rodziny pensjonariuszy wyrażały rozczarowanie z powodu zakazu odwiedzin w DPSach. Pensjonariusze domów pomocy społecznej skarżyli się, że na poczet opłaty za pobyt w DPS zabierane im są świadczenia, w tym 500+ dla osób niepełnosprawnych.

Wpływały prośby o interwencję w sprawie umożliwienia kobietom z rocznika 1953 wystąpienia do ZUS z wnioskiem o ponowne przeliczenie świadczenia emerytalnego.

Matki pozostające na zasiłku opiekuńczym na dzieci sygnalizowały, że są pewne, że pracodawcy po ich powrocie do pracy wręczą im wypowiedzenie, gdyż potrzebują pracowników dyspozycyjnych, a nie przebywających w domu z dzieckiem. Przy kolejnych terminach przedłużania zasiłku wiele takich matek pytało o dokładny termin jego przedłużenia, żeby mogły przygotować się na taką ewentualność.

Służba zdrowia

W związku z epidemią koronawirusa była to dominująca tematyka w III kwartale – 132 pism oraz tysiące korespondencji skierowanej za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie. Przede wszystkim wyrażano zaniepokojenie zwiększającą się codziennie liczbą nowych zakażeń.

Wpływały liczne skargi na działalność stacji sanitarno-epidemiologicznych w związku z przechodzoną kwarantanną, na brak możliwości skontaktowania się ze stacjami w sprawie ustalenia zakresu i czasu kwarantanny, na różne daty obowiązkowej kwarantanny dla członków mieszkających wspólnie rodzin, długie oczekiwanie na wyniki testów na koronawirusa oraz niemożność otrzymania zaświadczenia w celu usprawiedliwienia nieobecności w pracy. Niejasne, zdaniem piszących, były też kwestie odbywania kwarantanny po powrocie z krajów spoza UE i uczestnictwo w wyborach osób pozostających w kwarantannie. Pytano o zasady zwalniania z obowiązku odbywania kwarantanny przez Głównego Inspektora Sanitarnego. m. in. wpłynęła skarga osoby, która skarżyła się na złe warunki kwarantanny organizowanej przez gminę i żądała zwrotu kosztów pobytu na kwaterze prywatnej podczas jej odbywania. W odpowiedzi na te zarzuty Prezydent Miasta wyjaśnił, że nie posiadał możliwości refundowania piszącej tych kosztów, skoro z własnej woli opuściła miejsce kwarantanny zbiorowej.

Obywatele niepokoił się, czy w Polsce wykonuje się wystarczająco dużo testów na koronawirusa. Zdarzało się, że zgłaszali wątpliwości co do wiarygodności testów.

W lipcu wpływały liczne wyrazy zaniepokojenia sytuacją epidemiczną na Śląsku, gdzie kopalnie (m.in. Polskiej Grupy Górniczej, Jastrzębskiej Spółce Węglowej, Silesia) stały się ogniskami koronawirusa. Niepokój dzwoniących do KPRM budziła także rosnąca liczba zakażonych wirusem gości weselnych w całej Polsce.

Zgłaszanosprzeciw wobec zgody na brak maseczek w miejscach publicznych dla osób z domniemaną chorobą układu oddechowego bez możliwości weryfikacji tej choroby.

Skarżono się na utrudniony dostęp do lekarzy rodzinnych i lekarzy specjalistów w związku z pandemią oraz przekładane wcześniej zaplanowanych wizyt lekarskich, operacji. Zgłaszano trudności z dodzwonieniem się do przychodni. Chorzy na nowotwory skarżyli się na zakłócenia w ciągłości leczenia przez pandemię. Niektórzy zgłaszali kuriozalność telefonicznych porad lekarskich wtedy, gdy zachodziła konieczność osobistego zbadania pacjenta przez lekarza. Pytano czemu ten sam lekarz w przychodni NFZ udziela tylko teleporad, a w swoim gabinecie prywatnym odpłatnie przyjmuje już osobiście. Z drugiej strony doceniano możliwość uzyskania

e-recepty przez telefon bez konieczności osobistej wizyty. Część korespondencji dotyczyła kwestii wysokich cen leków i braku ich refundacji.

Wpływały skargi na długi czas oczekiwania na przyjęcie na szpitalny oddział ratunkowy. Rodziny pacjentów przebywających w szpitalach wyrażały zrozumienie, ale również wielki żal, że przez epidemię nie mogą odwiedzać swoich bliskich.

Pacjenci wyrażali obawę o bezpieczeństwo leczenia sanatoryjnego w czasie epidemii. Byli niezadowoleni z czasowego wstrzymania większości zabiegów rehabilitacyjnych. Przekazywano opinie odnośnie obowiązkowego szczepienia na koronawirusa apelując, żeby szczepionka była bezpłatna, ale nieobowiązkowa.

Kwestionowana była też wiarygodność statystyk dotyczących przyczyn zgonów związanych z koronawirusem w Polsce. W opinii części obywateli w Polsce, jako przyczynę zgonu podaje się chorobę współistniejącą, a nie koronawirusa, przez co zaniża się ilość zgonów z powodu epidemii. W III kwartale ujawniła się część osób wątpiących w epidemię, negujących istnienie koronawirusa. Apelowali oni do rządu o zniesienie obowiązku noszenia maseczek i wszelkich ograniczeń. Wyrażano niezadowolenie, że w wyniku wprowadzenia reżimu sanitarnego wzrosły ceny usług dentystycznych.

Polityka rodzinna, pomoc społeczna, edukacja

Wpływały liczne opinie, zapytania i postulaty w sprawie zasad wypłacania zasiłku opiekuńczego na dzieci w wieku do 8 roku życia. Szczególnie dotyczyło to wieku dziecka. Rodzice dzieci starszych np. w wieku 9-11 lat, jednak za małych, by mogły same zostać w domu, wymagających opieki osoby dorosłej, przekonywali o konieczności wypłacania także im tego świadczenia.

Osoby korzystające ze świadczeń z pomocy społecznej pisały, że kwoty tych świadczeń są dramatycznie niskie i niewystarczające w stosunku do wzrastających kosztów życia. Ponadto wnioskujący wyrażali swoje niezadowolenie z faktu, iż ośrodki pomocy społecznej często uzasadniały decyzje odmowne niewystarczającą ilością środków finansowych pozostających w ich dyspozycji lub minimalnym przekroczeniem przez osobę ubiegającą się o pomoc ustawowego progu dochodowego, uprawniającego do otrzymania określonego świadczenia

Poza osobami, które popadły w ubóstwo z powodu bezrobocia, zwiększyła się, zdaniem piszących, grupa osób, która żyje w niedostatku, mimo wykonywania pracy zarobkowej. Osoby pracujące opisują, że po odjęciu kosztów dojazdu do miejsca pracy, pokrycia ewentualnych

kosztów opieki nad dzieckiem w godzinach pracy oraz dokonaniu opłat związanych z mieszkaniem, dochód okazuje się niewiele wyższy niż w przypadku osób pozostających na bezrobociu czy osób otrzymujących świadczenia i zasiłki.

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

Z dużym zadowoleniem obywatele przyjęli kolejne przedłużenie możliwości wypłacania zasiłku opiekuńczego na dzieci. Zdarzały się jednak - skargi na bardzo długi termin rozpatrywania przez ZUS wniosków o te zasiłki. Sygnalizowane były przypadki opóźnień w wypłatach zasiłków 500 plus, szczególnie w sytuacji pracy jednego z rodziców w innym kraju Unii Europejskiej.

Wpływały prośby od rodziców, żeby nie zamykać szkół. Twierdzili, że nauka zdalna jest nieefektywna, dzieci bardzo źle znoszą brak kontaktu z rówieśnikami ze szkoły, a oni sami muszą chodzić do pracy. Zgłaszano wyrazy zadowolenia z wypłaty świadczenia „Dobry Start”, w wysokości 300 złotych na każde uczące się dziecko, szczególnie z możliwości składania wniosków o to świadczenie również drogą elektroniczną oraz za pośrednictwem kanałów bankowości elektronicznej.

Wpływały sygnały niezadowolenia zarówno ze strony widzów, jak i przedstawicieli branży artystycznej, że w teatrach i kinach widzowie mogą zajmować nie więcej niż 50 % liczby dostępnych miejsc. Obawiano się o bankructwo teatrów i innych miejsc kultury.

Sprawy mieszkaniowe

Największa ilość korespondencji w tej grupie zawierała prośby o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielenia przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych. Pytano również o realizację programu „Mieszkanie plus”. Podnoszono problem braku wystarczającej ilości mieszkań socjalnych lub ich złego stanu. Właściciele mieszkań na wynajem krytykowali wprowadzony zakaz eksmisji z powodu koronawirusa. Podawali przykłady gdzie lokatorzy przestawali płacić czynsz za wynajem wiedząc, że nie będą mogli być usunięci z mieszkania. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz, często były to wieloletnie długi sięgające kilkudziesięciu tysięcy złotych.

Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W tej grupie problemowej wpłynęło 77 pism. Poruszano kwestię budowy albo remontów dróg i autostrad, niewypłacanie odszkodowań za wywłaszczone grunty, skargi na organy nadzoru budowlanego oraz organy geodezji i kartografii. Wnoszono o zmianę niekorzystnych decyzji administracyjnych, zarówno w trybie postępowania administracyjnego, jak i w trybie skargowym, zwracając się bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów. Skarżono się na odmowę wydania pozwolenia na budowę w sytuacji braku planu zagospodarowania przestrzennego oraz niewłaściwe pomiary geodezyjne i opracowania kartograficzne.

Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W tej grupie problemowej wpłynęło 97 wystąpień. Przesyłano wnioski o przyznanie statusu działacza opozycji antykomunistycznej oraz o nadanie uprawnień kombatanckich osobom, które były członkami opozycji w czasach PRL, były represjonowane przez aparat bezpieczeństwa albo dowodzą swoich uprawnień z innych przesłanek (np. potomkowie żołnierzy walczących w II wojnie światowej). Kombatancki żądali przyznania im uprawnień do bezpłatnych leków, analogicznie jak w przypadku inwalidów wojennych. Rodziny osób poszkodowanych w czasie II wojny światowej domagały się przyznania im zadośćuczynienia za doznane straty i krzywdy moralne. Liczną grupę stanowiły skargi osób, które starają się o zezwolenie na pobyt stały lub czasowy w Polsce i skarżą się na bardzo długie oczekiwanie na wydanie decyzji, np. nawet 2 lata na kartę stałego pobytu. Skarżono się na utrudniony kontakt telefoniczny z Urzędem do Spraw Cudzoziemców.

Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska

W sprawach rolnictwa wpłynęło 37 pism. Opisywano problemy dotyczące wsi i rolnictwa szczególnie w związku z sierpniową suszą. Rolnicy żądali dofinansowania poszkodowanych gospodarstw rolnych. Wpływały pytania producentów rolnych o wnioski (które można było składać wyłącznie za pomocą Profilu Zaufanego) o oszacowanie strat spowodowanych przez suszę. Prognozowali oni, że w wyniku zaniżonych plonów z powodu suszy ceny znacząco wzrosną. Przysyłano skargi na niewystarczającą pomoc na remont lub odbudowę domu zniszczonego na skutek klęski żywiołowej. Wpływały pisma dotyczące nieprawidłowości przy sprzedaży i dzierżawie gruntów rolnych.

Wpływały liczne skargi obywateli na znaczny wzrost opłat za wywóz odpadów oraz zbyt skomplikowany system ich segregacji.

Kontrowersje wzbudziła przedstawiona przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, w ramach prac nad projektem ustawy *o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2* propozycja zmiany ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. *o ochronie zwierząt* w zakresie ograniczenia możliwości prowadzenia interwencji odbioru zwierząt przez przedstawicieli organizacji społecznych. Hodowcy zwierząt, zarówno gospodarskich, jak i towarzyszących wskazywali na nieprawidłowości w prowadzeniu takich interwencji przez przedstawicieli organizacji społecznych, w tym na niejasne okoliczności ich przebiegu oraz na fakt, że właściciele nawet po uzyskaniu prawomocnych wyroków sądowych oraz decyzji administracyjnych nie mieli możliwości ich odzyskania.

Po przegłosowaniu przez Sejm 18 września br. zmiany ustawy *o ochronie zwierząt*, w której zakazano hodowli zwierząt futerkowych i uboju rytualnego do KPRM wpływały liczne i różnorodne opinie na ten temat ze strony rolników oraz ekologów.

Wpływały zapytania i uwagi do „Programu Czyste Powietrze”, oferującego wsparcie finansowe dla właścicieli domów jednorodzinnych na wymianę źródeł ciepła oraz prace związane z termomodernizacją.

Handel, usługi, łączność, komunikacja

Apelowano o przywrócenie handlowych niedziel w celu zmniejszenia ilości klientów w sklepach (w soboty) w dobie pandemii. Często przedstawiane były obawy zakażenia wirusem w środkach transportu publicznego w sytuacji lekceważenia przez niektórych pasażerów wprowadzonych regulacji w zakresie używania maseczek i przestrzegania dystansu społecznego.

Proszono o interwencję w sprawie złego stanu nawierzchni dróg oraz przebiegu tras przejazdowych i skrzyżowań. Dużo skarg dotyczyło ograniczenia kursowania pociągów PKP z powodu epidemii. Mieszkańcy miast apelowali o uregulowanie kwestii użytkowania elektrycznych hulajnóg, określenia gdzie wolno nimi jeździć oraz sprecyzowania ich dozwolonej prędkości.

Część korespondencji dotyczyła działalności zakładów energetycznych i gazowni. W swoich skargach i listach piszący, 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 czy opłatę stawki sieciowej. Postulowano całkowitą likwidację abonamentu radiowo-telewizyjnego

i składano skargi na niezasadną egzekucję zaległego abonamentu RTV. Wpływały liczne zapytania o bon turystyczny.

Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe

W analizowanym okresie wpłynęło 146 pisemnych wystąpień z tej problematyki. Pytano o pomoc dla firm oraz pracowników zawartej w kolejnych Tarczach Antykryzowych, zwłaszcza o warunki poprawy płynności finansowej firm: odroczenie terminów na złożenie rocznego sprawozdania finansowego, zeznania CIT-8 oraz PIT, ulgi w spłacie zobowiązań podatkowych tj. odroczenia terminu płatności podatku i rozłożenie zapłaty podatku na raty. Pozytywnie oceniono możliwość opłacania zaliczek na podstawie bieżących wyników, możliwość odliczenia strat spowodowanych koronawirusem w rozliczeniu za 2019 r. oraz umożliwienie gminom zwolnienia z podatku od nieruchomości gruntów, budynków związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej przedsiębiorcom, których płynność finansowa uległa pogorszeniu w związku z epidemią.

Wpływały skargi na instytucje finansowe, szczególnie banki. Zarzucano bankom wprowadzanie klientów w błąd, stosowanie niezrozumianych zapisów w umowach oraz brak reakcji na pisemne reklamacje. Składano skargi na działalność Rzecznika Finansowego zarzucając mu niewystarczającą pomoc dla obywateli w sporach z instytucjami finansowymi.

Przedmiotem krytycznych wystąpień była działalność parabanków. Piszący prosili o pomoc w sporach z kredytodawcami, naliczającymi wysokie odsetki. W wielu listach piszący zwracali się z prośbą o pomoc w spłacie kredytów. Korespondencja ta często zawierała prośby o interwencję lub wstawiennictwo w negocjacjach z instytucjami finansowymi, aby uzyskać zmianę zasad spłaty kredytu i rozłożenie go na mniejsze raty w dłuższym czasie.

Ogólne sprawy polityczno-społeczne i korespondencja o treściach ogólnych

Obywatele skarżyli się na inflację i dalszy wzrost cen podstawowych artykułów. Zwracano uwagę na wzrost cen produktów spożywczych (warzyw, owoców, mięsa), wydatków na utrzymanie mieszkań, szczególnie opłat czynszowych (w tym fundusz remontowy), energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów. W licznej korespondencji krytykowano znaczną i nieustannie pogłębiającą się rozpiętość dochodów w polskim społeczeństwie. Powoduje to ogromne rozgoryczenie osób żyjących w biedzie i niedostatku. Wśród osób piszących wzrasta liczba osób zadłużonych, zarówno w bankach, jak i różnych instytucjach pożyczkowych oraz zalegających z opłatami czynszowymi za mieszkanie, za prąd, gaz.

Obywatele obawiali się, że epidemia może spowodować kryzys gospodarczy na całym świecie, a w konsekwencji nawet doprowadzić do konfliktów zbrojnych. Wyrażano zaniepokojenie stanem polskiego sektora bankowego z powodu epidemii.

Wyrażano żal, że przed drugą turą wyborów prezydenckich nie odbyła się żadna wspólna debata pomiędzy kandydatami. Gratulowano wygranej Prezydentowi Andrzejowi Dudzie. Ubolewano, że różnice w poglądach politycznych prowadzą do konfliktów pomiędzy ludźmi, również wewnątrz rodzin.

Liczne różnorodne opinie wzbudził projekt wprowadzenia regulacji dotyczącej braku odpowiedzialności urzędników za decyzje związane z przeciwdziałaniem pandemii. Wiele komentarzy przekazano na temat kolejnej awarii oczyszczalni Czajka w Warszawie i działań podejmowanych przez Prezydenta Warszawy w tym zakresie.

Apelowano do Premiera o wsparcie protestujących przeciwko Prezydentowi Aleksandrowi Łukaszence obywateli Białorusi.

Pracownicy i kierownictwo Departamentu przeprowadzili również kilka tysięcy rozmów telefonicznych od obywateli. Ich przedmiotem były:

- epidemia koronawirusa, komentarze do bieżących wydarzeń politycznych, społecznych i gospodarczych;
- prośby o udzielenie różnego rodzaju informacji lub porad prawnych;
- prośby o udzielenie informacji o stanie rozpatrywania przez Departament skarg, które uprzednio przesłano do Kancelarii na piśmie.

Telefonującym udzielono wyczerpujących wyjaśnień i stosownych porad w podnoszonych przez nich sprawach, dziękowano za zgłoszone uwagi i opinie oraz informowano o sposobie ich wykorzystania przez Departament.

III. Podstawowe dane statystyczne

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz przeprowadzonych rozmów telefonicznych w III kwartale 2020 roku ilustruje poniższa tabela:

Lp.	Grupa problemowa	lipiec	sierpień	wrzesień	Suma
1	Ministerstwa	85	63	59	207
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	35	31	16	82
3	Urzędy Wojewódzkie	14	12	11	37
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	38	27	37	102
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	2	1	0	3
6	Sądownictwo i organy ścigania	118	117	111	346
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	19	21	17	57
8	Ubezpieczenia społeczne	60	53	63	176
9	Niepełnosprawni	16	6	8	30
10	Służba zdrowia	50	45	37	132
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	19	12	10	41
12	Sprawy mieszkaniowe	16	20	16	52
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	16	24	37	77
14	Unia Europejska	10	1	6	17
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	37	22	38	97
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	18	9	10	37
17	Reprywatyzacja	3	5	8	16
18	Ochrona przyrody i środowiska	18	18	20	56

19	Kłęski żywiolowe	1	2	3	6
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	29	21	22	72
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	6	9	8	23
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	96	29	21	146
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	22	19	24	65
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	29	33	45	107
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	44	39	62	145
26	Sprawy pozostałe	246	271	254	771
SUMA		1047	910	943	2900