

Informacja
o sygnałach obywatelskich, które wpłynęły do
Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w miesiącach styczeń – marzec 2020 r.

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, maj 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	5
	Działalność organów administracji publicznej.....	5
	Działalność organów wymiaru sprawiedliwości	6
	Sprawy Pracy i Zatrudnienia	7
	Ubezpieczenia Społeczne	8
	Służba zdrowia	8
	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	9
	Sprawy mieszkaniowe.....	10
	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	10
	Edukacja, kultura, nauka, sport, turystyka	11
	Rolnictwa, ochrona przyrody i środowiska	11
	Handel, usługi, łączność, komunikacja	12
	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe.....	13
	Ogólne sprawy polityczno-społeczne i korespondencja o treściach ogólnych	14
III.	Podstawowe dane statystyczne.....	15

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

W I 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 **3165** wystąpień;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **70 000** wiadomości;
- odebrano ok. **10 000** telefonów od obywateli.

Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W I kwartale 2020 r. rozpatrzono **3165** wystąpień, w tym: w styczniu 1255, w lutym 1024, w marcu 886.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 231 pism stanowiło skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 2934 wystąpień stanowiło innego rodzaju sygnały obywatelskie (petycje, listy, opinie, postulaty itp.).

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w I 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 Covid-19 nastąpił znaczący wzrost ilości korespondencji przesyłanej drogą poczty elektronicznej, nawet dziennie pięciokrotnie więcej niż wcześniej. Były to głównie postulaty, 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:

- **1529** apeli „Zmiana klimatyczna” - wystąpień tożsamej treści z prośbą o podjęcie natychmiastowych działań w celu poprawy jakości środowiska naturalnego w Polsce, redukcji emisji dwutlenku węgla i zakazu wycinki drzew;
- **444** apele „Stop dyktaturze LGTB” 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;
- **41** apeli małych i średnich firm z branży odzieżowej o wsparcie finansowe oraz umorzenie składek na ubezpieczenie społeczne w czasie epidemii;
- **14** maili apelujących o zatrzymanie zagrożenia jakim jest technologia 5G dla odporności polskiego społeczeństwa, szczególnie w trakcie pandemii. Piszący obawiali się, że stukrotne podniesienie poziomu dopuszczalnego promieniowania elektromagnetycznego w Polsce jest szkodliwe dla zdrowia i życia ludzi;
- **11** apeli o podjęcie działań na rzecz zapewnienia szacunku i godności osobom niepełnosprawnym, a szczególnie dzieciom z Zespołem Downa. Obecnie są one dyskryminowane z powodu swojej choroby i spotykają się z odrzuceniem;

- 10 petycji wielokrotnych dotyczących refundacji leku na nowotwór dziecięcy neuroblastoma.

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

Działalność organów administracji publicznej

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 533 wystąpienia dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, ministerstw, urzędów wojewódzkich, centralnych urzędów administracji rządowej oraz organów administracji samorządowej. Obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych urzędów oraz prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwianiu ich spraw.

Wpływało dużo wyrazów uznania, poparcia i wdzięczności dla Pana Łukasza Szumowskiego, Ministra Zdrowia za jego zaangażowanie w walce z epidemią koronawirusa.

Przesyłano zapytania dotyczące treści § 10 rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii, regulującego ograniczenie wykonywania zadań przez urząd administracji publicznej polegające na wykonywaniu wyłącznie zadań niezbędnych do zapewnienia pomocy obywatelom. Proszono aby w sposób dostępny dla obywateli (na stronie internetowej urzędu lub na wywieszonym ogłoszeniu) wskazano jakie sprawy są przez urzędy załatwiane, a jakie będą załatwione w terminie późniejszym. Zgłaszano informacje o braku dostępności do urzędów, w tym jednostek samorządu terytorialnego.

W związku z akcją „Lot do domu” osoby powracające do kraju z innych państw zgłaszały utrudniony kontakt z Ministerstwem Spraw Zagranicznych i dedykowaną infolinią oraz polskimi konsulatami za granicą.

Sygnalizowano, że nie można uzyskać aktu zgonu przez ePUAP. Teoretycznie wniosek jest dostępny w formie elektronicznej ale urzędy odmawiają udostępnienia dokumentu przez platformę. Zachodzi konieczność osobistego udania się do urzędu.

Wpływały również skargi dotyczące przewlekłości postępowań oraz bezczynności urzędów (np. nieudzielenia odpowiedzi na pisma). Przekazywano również skargi w sprawie toczących się postępowań administracyjnych. Obywatele często podejmowali polemikę ze stanowiskiem

właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami.

Jeżeli chodzi o organy administracji samorządowej najwięcej skarg, wniosków i listów dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (miejskich). Wpływały skargi na poszczególnych wójtów (burmistrzów i prezydentów miast) oraz na jednostki organizacyjne gmin. Dotyczyły one głównie zamykania (w związku z epidemią) przez władze gmin targowisk, parków, placów oraz ograniczeń w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej.

Pojawiały się zapytania i prośby od osób powracających z zagranicy, o zapewnienie miejsca pobytu do odbycia kwarantanny z uwagi na w pozostawanie w ich domach osób starszych i chorych.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W I kwartale 2020 r. wpłynęło 368 pisemnych skarg, wniosków i listów dotyczących funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. W sprawach dotyczących orzecznictwa cywilnego i karnego najczęściej wnoszono o podjęcie interwencji w toczące się postępowanie sądowe. Obywatele zwracali się do Premiera o zmianę wyroków sądu, które ich zdaniem były błędne albo niesprawiedliwe. Skarżono się również na działalność i orzecznictwo prokuratury, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia, a także bezczynność prokuratury. Zgłaszano doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Wpływały skargi na adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych. Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych skarżyli się na warunki odbywania kary.

Komentowano wejście w życie z dniem 14 lutego br. zmian wprowadzonych *Ustawą z dnia 20 grudnia 2019 r. o zmianie ustawy – Prawo o ustroju sądów powszechnych, ustawy o Sądzie Najwyższym oraz niektórych innych ustaw*, a szczególnie przepisów odnośnie niedopuszczalności kwestionowania umocowania sądów i trybunałów, konstytucyjnych organów państwowych oraz niedopuszczalności ustalania lub oceny przez sąd powszechny zgodności z prawem powołania sędziego. Wypowiadali się zarówno popierający stanowisko rządu w tej sprawie, jak i krytycy.

Ze zrozumieniem obywatele przyjęli odwołanie rozpraw i posiedzeń w sądach, z wyjątkiem spraw najpilniejszych, z powodu zagrożenia koronawirusem.

W związku z epidemią Naczelna Rada Adwokacka w Uchwale Prezydium NRA nr 156/2020 z dnia 14 marca br., zwróciła się do Premiera o opracowanie jednolitego katalogu spraw pilnych (w postępowaniu sądowym), zawieszenie postępowań w sprawach osób dotkniętych wirusem Covid-19, ograniczenie doręczania pism procesowych drogą pocztową, przyznawanie zaliczek na koszty zastępstwa procesowego w sprawach z urzędu, zapewnienie systemu pomocy finansowej dla pełnomocników procesowych i obrońców, którzy popadną w kłopoty finansowe (odroczenie lub umorzenie składek ZUS i podatków), wyłączenie odpowiedzialności karno-skarbowej za nieterminowe niezrealizowanie należności publicznoprawnych oraz dopuszczenie pracy zdalnej w punktach świadczących nieodpłatną pomoc prawną (przez telefon).

Sprawy Pracy i Zatrudnienia

Wpływały liczne prośby o pomoc od pracowników, którzy stracili pracę z powodu epidemii albo ich wynagrodzenia zostały znacznie obniżone. Część osób miała umowy o pracę przedłużane co miesiąc albo inne umowy czasowe, a pracodawca nie przedłużył im umowy. Zostali z dnia na dzień bez pracy, a mają do spłaty kredyty i rachunki do zapłacenia. Wyrażali duże zaniepokojenie o swoją przyszłość.

Wiele branżowych stowarzyszeń (np. Wielkopolska Izba Rzemieślnicza w Poznaniu, Stowarzyszenie Przetwórców Ryb, stowarzyszenia tłumaczy, prezenterów muzyki oraz wiele innych branż) skierowało do Premiera postulaty wsparcia działalności gospodarczej w czasie epidemii. Obejmowały one: obniżenie minimalnego wynagrodzenia, dopłaty do wynagrodzeń pracowników, zawieszenie płatności składek ZUS, podatków (np. na minimum 6 miesięcy), rat kredytów, obniżenie czynszów od lokali, w których prowadzona jest działalność gospodarczą oraz uruchomienie tanich kredytów.

Wpływały liczne pytania, opinie i postulaty odnośnie Tarczy Antykryzysowej. Między innymi apelowano aby w ramach tarczy antykryzysowej nie dofinansowywać firm osób bardzo zamożnych.

Wpływały liczne opinie na temat organizacji pracy w domach (m.in. wideokonferencje, home office) w czasie epidemii.

Ubezpieczenia Społeczne

W I kwartale 2020 r. wpłynęło 220 skarg i listów dotyczące problematyki ubezpieczeń społecznych. W ramach tej problematyki najczęściej było apeli o zniesienie obowiązkowych płatności na rzecz ZUS z powodu epidemii.

Wpływały sygnały, że z powodu epidemii wstrzymano działalność komisji lekarzy orzeczników ZUS w sprawach orzekania o niepełnosprawności. W konsekwencji powoduje to wstrzymanie wypłacania świadczeń dla niektórych rencistów przez ZUS. Wnioskowano o czasowe umożliwienie lekarzom pierwszego kontaktu wydawania zaświadczeń o niezdolności do pracy.

Podobnie jak w ubiegłym roku, nadal licznie 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”.

Skarżono się na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, 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.

Zwracano się do Prezesa Rady Ministrów z indywidualnymi prośbami o ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób, niż wynika to z przepisów ustawowych. Apelowano o podwyżki rent i emerytur.

Służba zdrowia

Z uwagi na panujący stan epidemii problematyka ta była dominującym tematem sygnałów obywatelskich w I kwartale br, szczególnie w telefonach i mailach kierowanych do Pana Premiera. Obywatele przekazywali szereg uwag, spostrzeżeń, opinii oraz postulatów odnośnie epidemii i organizacji opieki zdrowotnej w tym czasie. Zgłaszano licznie obawy czy w Polsce jest wystarczająco dużo lekarzy, personelu medycznego i łóżek w szpitalach aby poradzić

sobie w tym trudnym czasie. Pytano czy jest zapewniona wystarczająca ilość środków ochrony dla lekarzy i pielęgniarek oraz czy będzie zapewniona opieka medyczna dla pacjentów. Obawiano się czy nie dojdzie do zakażeń wirusem w szpitalach, zarówno personelu medycznego, jak i pacjentów. Pytano gdzie można wykonywać testy na koronawirusa.

Pacjenci z rejonów szpitali jednoimiennych zgłaszali, że nie wiedzą gdzie obecnie mogą korzystać ze świadczeń opieki zdrowotnej.

Obywatele wskazywali na utrudniony kontakt z przychodniami lekarskimi. Zgłaszano również skargi, że są odwoływane wizyty lekarskie, w tym takie, na które pacjenci czekali bardzo długo.

Kobiety przygotowujące się do porodu wyrażały niezadowolenie z odwołania porodów rodzinnych oraz zgłaszały, że mimo polepszenia standardów opieki porodowej nadal jest wiele nieprawidłowości w opiece okołoporodowej.

KPRM przekazała, zgodnie z właściwością, do Ministerstwa Zdrowia pismo położnej, zwolnionej dyscyplinarnie z Podhalańskiego Szpitala Specjalistycznego im. Jana Pawła II w Nowym Targu za wpis na Facebooku o braku zapewnienia ochronnych rękawiczek i maseczek podczas pracy w szpitalu. Resort zdrowia przekazał je do Rady Powiatu Nowotarskiego, która jest podmiotem tworzącym i sprawuje nadzór nad tym podmiotem leczniczym.

Izbę Gospodarczą Właścicieli Punktów Aptecznych i Aptek zwróciła się z apelem do Premiera i Ministra Zdrowia o rozszerzenie wykazu leków dopuszczonych do sprzedaży w punktach aptecznych w celu minimalizowania konieczności przemieszczania się ludzi.

Ponadto podnoszono, że ceny leków są bardzo wysokie oraz apelowano o rozszerzenia refundacji leków. Zgłaszano brak dostępnych maseczek w aptekach np. w Krakowie czy w Warszawie. Wpływało wiele pytań o obowiązek kwarantanny.

Polityka rodzinna i pomoc społeczna

W tej grupie problemowej przede wszystkim wpływały liczne zapytania o dodatkowe świadczenie opiekuńcze. W związku z możliwym przedłużeniem terminu zamknięcia szkół i koniecznością sprawowania opieki nad dziećmi pytano co mają zrobić pracujący rodzice,

którzy nie wykonują pracy zdalnej, aby zapewnić opiekę dzieciom starszym powyżej 8 roku życia ale jeszcze za małym żeby zostawić je same w domu.

Pytano czy zasiłek ten można rozdzielić i odebrać w częściach analogicznie jak 14 dniowy zasiłek na dziecko do lat 8.

Pojawiały się głosy, że w związku z epidemią Rząd może zlikwidować program 500 plus, gdyż jest to duże obciążenie dla budżetu państwa.

Skarżono się na niski wymiar świadczeń z pomocy społecznej oraz na bezprawne – zdaniem wnioskujących – odmowy wsparcia przez organy pomocy społecznej. Pojawiały się prośby do Prezesa Rady Ministrów o przyznanie zasiłku z pomocy społecznej (z pominięciem właściwych w tej sprawie instytucji).

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.

Osoby zagrożone eksmisją z zajmowanych mieszkań zwracały się z prośbą o interwencję. 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.

Część korespondencji zawierała zarzuty wobec działalności spółdzielni mieszkaniowych. Kwestionowano zasadność wzrostu czynszów i opłat mieszkaniowych.

Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

Najczęściej poruszaną tematyką w tym zakresie były kwestie budowy albo remontów dróg i autostrad. Przedmiotem skarg była także lokalizacja dróg i autostrad oraz sprawy niewypłacenia odszkodowań za grunty przejęte pod ich budowę.

Wpływały skargi na organy nadzoru budowlanego oraz organy geodezji i kartografii zarówno szczebla powiatowego, jak i wojewódzkiego. Część skarżących wnosiła o zmianę 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.

Edukacja, kultura, nauka, sport, turystyka

W związku z odwołaniem od 12 marca br. wszystkich zajęć szkolnych, a następnie zamknięciem od 16 marca br, wszystkich szkół w Polsce wpływały liczne skargi rodziców zarzucających, że zdalne nauczanie sprowadza się głównie do zadawania dużej ilości prac domowych a zajęcia on-line prowadzone są w nielicznych placówkach. Natomiast nauczyciele skarżyli się, że szkoły nie są przygotowane do tego aby prowadzić zdalne nauczanie.

Ponadto niezależnie od powyższego wpływały skargi rodziców na zamykanie bądź przekształcanie szkół.

Jednocześnie przekazywano liczne opinie odnośnie zamknięcia szkół wyższych, muzeów, kin, teatrów oraz stadionów.

Apelowano o prowadzenie i finansowanie badań w celu szybkiego wynalezienia szczepionki na koronawirusa Covid-19.

Rolnictwa, ochrona przyrody i środowiska

Wyrażano obawy, że brak zimy, brak śniegu spowodują nieurodzaj i suszę. Rolnicy apelowali o wsparcie finansowe oraz umorzenie składek na KRUS w związku z epidemią.

Wpływały sygnały od rolników zrzeszonych w spółdzielniach rolniczych o występowaniu szeregu nieprawidłowości w tych spółdzielniach i prośby o przeprowadzenie kontroli.

Rolnicy z okolic Głubczyc skierowali ok. 30 wniosków do Premiera oraz Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi o dzierżawę lub kupno gruntów Skarbu Państwa w Głubczycach dotychczas dzierżawionych przez spółkę TOP-FARMS. W 2023 roku skończy się umowa dzierżawy pomiędzy Skarbem Państwa a spółką TOP-FARMS. Rolnicy argumentowali swoje prośby chęcią rozwoju rodzinnych gospodarstw rolnych oraz rozwoju polskiego rolnictwa w warunkach postępującego procesu skupywania ziem przez zagraniczny kapitał. Zainteresowani dzierżawą motywowali również swoje wnioski zaangażowaniem

w korzystanie z programów pomocowych, które są oferowane przez Agencję Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, a także Krajowy Ośrodek Wsparcia Rolnictwa.

Ponadto wpłynęła prośba o interwencję w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego, regulującego kwestię paszportów na rośliny, które są przeznaczone na handel. Zdaniem piszących rozporządzenie stwarza niekorzystne warunki do prowadzenia małych gospodarstw ogrodniczych. W ich opinii wynikająca z przepisów dyrektywy Parlamentu Unii Europejskiej, konieczność naklejania paszportów na doniczki z kwiatami, przeznaczonymi do sprzedaży, znacząco wydłuża proces pracy, co negatywnie przekłada się na kondycję finansową małych przedsiębiorstw ogrodniczych, dając przewagę wielkim koncernom, które stosują masową produkcję.

Obywatele zwracali się o pomoc w sprawach podłączenia kanalizacji i wodociągów. Kwestionowali wysokość opłat ustanawianych przez samorządy za wywóz odpadów.

Handel, usługi, łączność, komunikacja

Apelowano o dokładne kontrole dostosowania sklepów do wymogów sanitarnych w związku z koronawirusem. Postulowano instalacje we wszystkich sklepach szyb ochronnych, zapewnienie przyłbic i masek ochronnych dla pracowników, niezbędną dezynfekcję.

Pracownicy stacji paliw zgłosili wniosek o wprowadzenie prac w systemie tzw. „nocnych okienek” ze względów sanitarnych. Zamknięcie obiektów gastronomicznych spowodowało bowiem zwiększony napływ klientów do stacji, gdzie prowadzona jest tzw. „mała gastronomia”.

Pracownicy sklepów zoologicznych, jubilerskich, optycznych, położonych na terenie galerii handlowych otrzymali polecenie stawienia się do pracy i zwrócili się do KPRM z prośbą o interpretację przepisów o handlu pozwalającą na nich zamknięcie. Obawiali się zarażenia wirusem, gdyż ze względu na zamknięcie większości sklepów na terenie galerii, punkty te odwiedzane są przez większe ilości osób niż zazwyczaj.

Wpływały postulaty zamknięcia marketów budowlanych gdzie przebywa duża ilość osób także z dziećmi.

Warszawskie Stowarzyszenie Stacji Kontroli Pojazdów zwróciło się do Premiera żądaniem niezwłocznego podniesienia opłat za badania techniczne pojazdów.

Skarżono się, że ograniczenie liczby środków komunikacji miejskiej np. w Warszawie powoduje dużą koncentrację pasażerów w tramwajach i autobusach. Działanie które miało pomóc w walce z koronawirusem może przynieść dokładnie przeciwne skutki.

Zwracano uwagę na likwidację kolejowych PKP, co najczęściej dotyczyło osoby dojeżdżające do pracy z małych miejscowości.

Skarżono się na zbyt wysokie opłaty za energię elektryczną, na małą czytelność rachunków, które zawierają szereg niezrozumiałych dopłat, takich jak opłata za usługę dystrybucji czy opłatę stawki sieciowej. Wpływały prośby o interwencję w sprawie dofinansowania do instalacji grzewczych.

Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe

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. Zwracano się również do Prezesa Rady Ministrów o udzielenie pomocy w spłacie rat kredytowych.

Przesyłano skargi na instytucje finansowe, szczególnie banki. Zarzucano bankom wprowadzanie klientów w błąd, stosowanie niezrozumianych zapisów w umowach, brak reakcji na pisemne reklamacje i nieuczciwość. Skarżono się, że banki po wybuchu epidemii koronawirusa zmieniły z dnia na dzień wymogi odnośnie wkładu własnego przy kredytach hipotecznych z 10 % do 20%, a nawet 40%.

Przedmiotem krytycznych wystąpień była działalność parabanków. Piszący prosili o pomoc w sporach z kredytodawcami, naliczającymi wysokie odsetki i odsprzedającymi ich wierzytelności innym firmom.

Znaczna część korespondencji dotyczyła wysokości należnych podatków, odmowy umorzenia należności podatkowych lub rozłożenia ich na raty. Skarżono się na działalność urzędów i izb skarbowych, na wydawane decyzje podatkowe. Zarzucano niewłaściwe interpretowanie przepisów podatkowych przez urzędników skarbowych, a także brak obiektywizmu przy rozpatrywaniu spraw.

W zakresie spraw dotyczących ubezpieczeń majątkowych i komunikacyjnych skargi najczęściej dotyczyły odmowy wypłacenia odszkodowania, zbyt niskiej wyceny poniesionej szkody, jak również przewlekłości postępowań odszkodowawczych.

Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych

Obywatele, a zwłaszcza emeryci, skarżyli się na inflację i dalszy wzrost cen podstawowych artykułów. Zwracano uwagę na wzrost cen produktów spożywczych, wydatków na utrzymanie mieszkań, szczególnie opłat czynszowych, energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów oraz cen biletów komunikacji. Obawiano się o stan gospodarki z powodu zamknięcia sklepów, restauracji, kawiarni, zastoju w branży turystycznej. Pytano czy nastąpi recesja, czy zwiększy się inflacja.

W styczniu wpływały sygnały wyrażające zaniepokojenie obywateli sytuacją międzynarodową na świecie po zabiciu przez wojsko amerykańskie irańskiego generała Kasema Sulejmaniego i zestrzeleniu ukraińskiego samolotu pasażerskiego w Teheranie.

Oburzenie obywateli wywołała opinia Władimira Putina, Prezydenta Rosji, który obarczył Polskę częściową odpowiedzialnością za wybuch II wojny światowej. Pozytywnie oceniano stanowczą odpowiedź Premiera Mateusza Morawieckiego wydaną w Oświadczeniu. Komentowano nieobecność Prezydenta RP na Światowym Forum Pamięci Holocaustu w Jerozolimie.

Wpłynęło kilkadziesiąt próśb o to aby Premier nie jechał do Rosji na obchody dziesiątej rocznicy katastrofy smoleńskiej. Obywatele wyrażali obawy o bezpieczeństwo Prezesa Rady Ministrów.

Przekazywano również wyrazy wdzięczności dla Rządu za działania w czasie epidemii. Apelowano o promowanie współodpowiedzialności obywateli w czasie epidemii.

Pracownicy i kierownictwo Departamentu przyjęli również kilka tysięcy skarg i opinii telefonicznych od obywateli. Ich przedmiotem były:

- Epidemia Covid-19, bieżące wydarzenia dotyczące spraw politycznych, społecznych i gospodarczych;
- prośby o udzielenie różnego rodzaju informacji lub porad prawnych;
- prośby o udzielenie informacji o stanie rozpatrywania przez Departament skargi, uprzednio przesłanej 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 I kwartale 2020 roku ilustruje poniższa tabela:

Lp.	Grupa problemowa	styczeń	luty	marzec	Suma
1	Ministerstwa	96	62	62	220
2	Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	47	43	21	111
3	Urzędy Wojewódzkie	17	15	12	44
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	46	58	54	158
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	3	3	-	6
6	Sądownictwo i organy ścigania	155	117	96	368
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	14	16	28	58
8	Ubezpieczenia społeczne	67	77	76	220
9	Niepełnosprawni	12	8	2	22
10	Służba zdrowia	28	23	44	95
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	26	13	19	58
12	Sprawy mieszkaniowe	21	18	17	56
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	37	30	12	79
14	Unia Europejska	3	1	2	6
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	51	27	41	119
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	38	26	18	82

17	Reprywatyzacja	9	5	3	17
18	Ochrona przyrody i środowiska	34	24	16	74
19	Kłęski żywiołowe	-	-	1	1
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	21	20	32	73
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	18	9	7	34
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	23	30	23	76
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	18	15	23	56
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	47	37	32	116
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	108	107	72	287
26	Sprawy pozostałe	316	240	173	729
SUMA		1255	1024	886	3165