

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

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, sierpień 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.....	9
Ubezpieczenia społeczne i niepełnosprawni	10
Służba zdrowia	12
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	13
Sprawy mieszkaniowe	14
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	14
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	14
Edukacja.....	15
Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska	15
Handel, usługi, łączność, komunikacja.....	16
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	17
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych	17
III. Podstawowe dane statystyczne	19

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

W II 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 **2965** wystąpień w sprawach obywateli;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **50 000** wiadomości;
- odebrano ponad 3 tysiące telefonów. Od początku epidemii koronawirusa nastąpił znaczący wzrost ilości telefonów kierowanych do KPRM wraz z zauważalnie podwyższającym się stresem, gniewem, napięciem, rozdrażnieniem, silnym zdenerwowaniem czy nawet agresją dzwoniących.

Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W II kwartale 2020 r. rozpatrzono 2965 pisemnych wystąpień w sprawach obywateli, w tym: w kwietniu 771, w maju 1249, w czerwcu 945.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 162 pisma stanowiło skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 2803 wystąpienia stanowiły innego rodzaju sygnały obywatelskie (listy, opinie, postulaty itp.).

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w II 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 jako korespondencja listowna.

Od początku epidemii koronawirusa nastąpił znaczący wzrost ilości korespondencji przesyłanej drogą poczty elektronicznej, nawet dziennie pięciokrotnie więcej niż wcześniej. 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:

- **15 808** wystąpień tożsamej treści o wprowadzenie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej stanu klęski żywiołowej w związku z masowym występowaniem choroby zakaźnej ludzi wywołanej koronawirusem. Zdaniem piszących wyczerpane zostały znamiona katastrofy naturalnej stanowiącej jedną z postaci klęski żywiołowej, zgodnie z art. 3 ust 1 pkt. 2 *ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej*. Twierdzili, że przeprowadzenie wyborów na Prezydenta RP w trybie głosowania korespondencyjnego jest niemożliwe z uwagi na realne zagrożenie życia i zdrowia;
- **3564** wystąpień tej samej treści apeli wysyłanych w ramach zorganizowanej akcji na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl o zaprzestanie finansowania przez Polskę WHO, która według autorów od wielu lat działa w interesie wielkich koncernów farmaceutycznych oraz realizuje skrajnie lewicową ideologię. Akcja została zorganizowana na stronie [www://niefinansujmywho.pl/](http://niefinansujmywho.pl/) prowadzonej przez Komitet Wyborczy Kandydata na Prezydenta RP Pana Krzysztofa Bosaka;
- **2939** maili-apeli pod tytułem „Zawieśmy kredyty!” przesłanych na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl. Piszący domagali się aby Rząd wprowadził ustawowe, „bezpłatne” wstrzymanie spłaty dowolnego kredytu lub leasingu na okres do sześciu miesięcy. Akcja została zorganizowana na stronie [www://zawiesmykredyty.pl/](http://zawiesmykredyty.pl/)

prowadzonej przez Komitet Wyborczy Kandydata na Prezydenta RP Pana Krzysztofa Bosaka;

- **2612** apeli przeciwko propozycji zgłoszonej przez Ministra Rolnictwa zakazu odbierania zwierząt właścicielom, którzy je maltretują przez organizacje prozwierzęce. Obrońcy zwierząt żądali natychmiastowego zaprzestania prac nad projektem, który według nich zlikwiduje ochronę zwierząt i spowoduje całkowitą bezkarność ich oprawców;
- **1473** apeli o przełożenie wyborów prezydenckich na termin późniejszy oraz o wprowadzenie, zgodnie z art. 230 *Konstytucji RP*, stanu wyjątkowego. Piszący twierdzili, że przeprowadzenie kampanii wyborczej oraz samych wyborów w planowanym terminie mogłoby spowodować zagrożenie dla zdrowia i życia ludzkiego, przede wszystkim osób starszych i o obniżonej odporności. Ponadto obawy o zarażenie koronawirusem mogłby wpłynąć negatywnie na frekwencję wyborczą;
- **966** wystąpień pracowników transgranicznych (obywateli Polski zamieszkujących na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, a pracujących w Republice Czeskiej, jak również obywateli Polski mieszkających w Czechach, a pracujących w Polsce) z prośbą o przywrócenie możliwości przekraczania granic dla osób wykonujących czynności zawodowe oraz zniesienie dla nich obowiązku odbycia 14-dniowej kwarantanny;
- **804** listów do Premiera w sprawie ograniczania kontaktów z dzieckiem przez rodzica drugiemu rodzicowi „pod pretekstem zagrożenia koronawirusem” (alienacja rodzicielska) z prośbą o podjęcie działań legislacyjnych dających realne narzędzia do respektowania prawa dziecka do wychowywania przez oboje rodziców;
- **297** apeli o umożliwienie organizacji wesel zakazanych z powodu epidemii, kierowanych zarówno przez nowożeńców z rodzinami, jak i przedstawicieli branży weselnej;
- **147** pism uczestników funduszu Retail Parks Fund Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego Aktywów Niepublicznych w sprawie nieprawidłowości w zarządzaniu środkami. Wycena majątku funduszu została obniżona o 98%, a cena akcji spadła ze 162,51 zł do 3,52 zł. Piszący prosili o objęcie przez Premiera nadzorem działań Komisji Nadzoru Finansowego w tej sprawie;

- **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. Oczekiwali, że rządzący wypełnią swoją przedwyborczą obietnicę i wypowiedzą konwencję stambulską;
- **90** apeli "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;
- Ok. 50 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.

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

Działalność organów administracji publicznej:

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 396 wystąpień dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, ministerstw, urzędów wojewódzkich, naczelných i centralnych urzędów administracji rządowej oraz organów administracji samorządowej. Obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych urzędów w czasie epidemii koronawirusa oraz prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwianiu ich spraw.

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 225 spraw dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i ministerstw. Z powodu epidemii największa ilość korespondencji dotyczyła działalności Ministerstwa Zdrowia (utrudniony kontakt z inspekcją sanitarną, ograniczona ilość testów na koronawirusa, sprawy dotyczące kwarantanny) oraz Ministerstwa Rozwoju (wszelkie kwestie w zakresie pomocy z Tarczy Antykryzysowej). Z uwagi na wybory prezydenckie wpływały skargi na brak możliwości kontaktu telefonicznego z konsulatami polskimi w Wielkiej Brytanii, Niemczech i Paryżu od obywateli polskich przebywających za granicą.

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. Ponadto gminy, które płacą tzw. „janosikowe” zwracały się do Premiera z apelem o zwolnienie z tego obowiązku ze względu na niższy wpływ podatków CIT, PIT, lokalnych i innych w wyniku epidemii. Skarżono się również na działalność urzędów skarbowych i organów nadzoru budowlanego.

Najwięcej zarzutów wobec rządu w II kwartale br. obywatele kierowali w związku z wprowadzanymi kolejno ograniczeniami spowodowanymi pandemią. Liczne skargi, protesty i wyrazy niezadowolenia wywołało zamknięcie restauracji, barów, basenów, teatrów, kin, siłowni, muzeów, dyskotek czy odwołanie koncertów. Podobnie dużo protestów wzbudziło ograniczenie dostępu do parków, lasów, targowisk, bulwarów czy plaży. Wpływały skargi od przedsiębiorców sprzedających na targowiskach, że z powodu ich zamknięcia nie mają możliwości uzyskiwania dochodów. Obywatele argumentowali, że wiele osób przechodzi wirusa bezobjawowo, jego śmiertelność jest niższa niż wirusa grypy, a przestój w gospodarce doprowadzi Polskę do ruiny. Z większym zrozumieniem zostało przez obywateli przyjęte zawieszenie działalności salonów fryzjerskich, kosmetycznych i tatuaży.

W trakcie obowiązywania zakazu przemieszczania się kierowano do KPRM szereg pytań o indywidualne przypadki konieczności przemieszczania się w związku z ważnymi sprawami bytowymi czy załatwienia niezbędnych spraw życia codziennego np. czy wolno odwiedzić umierającego w hospicjum członka rodziny. Ponadto wpływały liczne skargi na zamknięcie granic. Poszczególne osoby dowodziły, że znajdują się w szczególnej sytuacji osobistej (np.

poważna choroba bliskiego członka rodziny) i domagały się wydania indywidualnej zgody na przekroczenie granicy.

Wpływało dużo opinii odnośnie obowiązku noszenia maseczek zarówno na zewnątrz, jak i w zamkniętych przestrzeniach publicznych sklepach, komunikacji publicznej. Część obywateli poddawała w wątpliwość czy chronią one przez koronawirusem. Informowali, że w Chinach nie używano takich maseczek podczas epidemii, gdyż są nieskuteczne. Opisywali, że w maseczkach jest im duszno, gorąco, nie są w stanie długo w nich wytrzymać. Mieszkańcy turystycznych miejscowości np. z Trójmiasta skarżyli się, że tysiące turystów odwiedzających ich miasta lekceważą zasady dystansu społecznego.

Po doniesieniach medialnych o przypadkach nakładania wysokich kar administracyjnych przez służby sanitarne za łamanie zakazu przemieszczania się czy kwarantanny wpływały liczne wyrazy oburzenia i żądania anulowania tych kar. Podobnie skarżono się na nieuzasadnione i zbyt wysokie kary za brak zakrywania nosa i ust, za łamanie zakazu wchodzenia do parku czy lasu.

Część rodziców protestowała przeciwko wprowadzonemu od 1 kwietnia obowiązkowi przebywania osoby poniżej 18 roku życia w przestrzeni publicznej tylko z dorosłym opiekunem.

Po konferencjach członków rządu w sprawie zapowiadanych obostrzeń wpływały setki telefonów ze szczegółowymi pytaniami o wprowadzane obostrzenia w związku z epidemią oraz przepisy kolejnych "Tarcz antykryzysowych".

Obywatele zgłaszali, że są już zmęczeni siedzeniem w domach i wyrażali obawy o stan gospodarki z powodu zamknięcia wielu branż.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W II kwartale 2020 r. wpłynęły 224 wystąpienia dotyczące 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. Wpłynęła skarga na jeden z sądów rejonowych ze względu na brak możliwości składania pism procesowych od obywateli poprzez platformę ePUAP (profilem zaufanym z podpisem elektronicznym), gdyż sąd ten nie posiada dostępu do systemu

teleinformatycznego. Kolejną grupę pism stanowiły skargi na działalność i orzecznictwo prokuratury – 43 pisma, w których skarżono się na bezczynność, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia. Jako przykład przewlekłego rozpatrywania spraw przez wymiar sprawiedliwości wskazywano sprawę zabójstwa ś.p. Pawła Adamowicza Prezydenta Gdańska, w której po półtora roku nie zapadł wyrok choć kwestia winy jest bezsporna, a moment popełnienia czynu został zarejestrowany na kamerach.

W 24 pismach zawarto 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. Wpłynęło 16 pism, w których podnoszono zarzuty dotyczące pracy adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych. Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych przesłali 31 skarg i listów. Podobnie jak w poprzednich kwartałach wpływały sygnały o niskich wynagrodzeniach pracowników administracyjnych sądów i prokuratur.

Coraz częściej zgłaszano do Premiera problem konfliktów rodzicielskich o opiekę nad dziećmi po rozwodzie rodziców. Piszący zarzucali sądom rodzinnym faworyzowanie matek oraz dyskryminację ojców przy ustalaniu prawa do wychowywania dzieci. Apelowano o wprowadzenie w Polsce pieczy naprzemiennej nad dzieckiem oraz karalność utrudniania kontaktów dzieci z rodzicami po rozwodzie lub rozstaniu.

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 (np. turystyka, kultura, kosmetyka, fryzjerstwo, tłumaczenia, kultura fizyczna, salony tatuażu). Z satysfakcją przyjęli oni wprowadzenie w „Tarczy antykryzysowej” świadczenia postojowego.

Skarżono się na obniżenie wynagrodzeń pracowników pozostających w gotowości do pracy ale jej niewykonujących z powodu epidemii. Pozytywnie oceniono rozwiązania wprowadzone w „Tarczy Antykryzysowej 3.0” określające, że wysokość obniżenia nie może przekraczać 50 % wynagrodzenia, a zmniejszona pensja nie może być niższa niż minimalne wynagrodzenie proporcjonalne do wymiaru czasu pracy.

Sygnalizowano, że pracownicy pracujący w branżach usługowych zamkniętych z powodu koronawirusa nie mogą sobie pozwolić na przestoje w pracy ze względu na zobowiązania finansowe. Pracownicy informowali, że zdarzało się, że „zmuszeni byli” tym samym wykonywać swoją pracę niejako „na czarno” (np. w warunkach domowych - fryzjerzy, kosmetyczki) lub podjąć się czasowo najniżej płatnych prac poza branżą.

Wpływały zapytania od pracowników urzędów, czemu przedstawiciele rządu na konferencjach prasowych zapewniają, że robią wszystko aby ratować miejsca pracy w firmach, ale jednocześnie w „Tarczy 2.0” zostały zawarte regulacje dotyczące redukcji zatrudnienia w urzędach na zasadach mniej korzystnych niż w kodeksie pracy m.in. w stosunku do osób, które już osiągnęły wiek emerytalny oraz urzędników mianowanych.

Liczne zapytania dotyczyły wprowadzonego dodatku solidarnościowego w wysokości 1400 zł miesięcznie dla osób, które straciły pracę po 15 marca br. Postulowano aby osobie pobierającej dodatek solidarnościowy przysługiwał także zasiłek dla bezrobotnych, bez pomniejszania jego kwoty o wysokość zasiłku. Wpływały skargi na długi czas oczekiwania na wydanie decyzji o przyznaniu dodatku solidarnościowego i świadczenia postojowego.

Po wejściu w życie pierwszej wersji Tarczy Antykryzysowej zwolnieni pracownicy skarżyli się, że nie przysługuje im żadne wsparcie, gdyż tarcza antykryzysowa wspiera firmy i osoby pozostające w różnych formach zatrudniania, a ci już zwolnieni nie mogą liczyć na żadną pomoc. Kolejne wersje Tarczy rozwiązały ten problem.

Wpływały skargi pracowników urzędów pocztowych na zapowiadane, a następnie zrealizowane przez Zarząd Poczty obniżenie pensji oraz zmniejszenie etatów pracownikom. Opisywali, że zarobki pocztowców są niskie, a ich praca to nie tylko przyjmowanie listów i paczek ale również odpowiedzialność za jakość usług, odpowiedzialność finansowa i ciężka praca fizyczna.

Proszono o interwencję Premiera w sprawie braku pracowników sezonowych do pracy z Ukrainy z powodu zamknięcia granicy. Obywatele podobnie jak w poprzednich kwartałach skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w Polsce w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej.

Ubezpieczenia społeczne i niepełnosprawni

W II kwartale 2020 r. wpłynęło 113 pism dotyczących problematyki ubezpieczeń społecznych. Wpływały liczne skargi i uwagi w sprawie świadczeń z Tarczy Antykryzysowej. Pytano na przykład dlaczego ZUS wymaga od mikroprzedsiębiorcy trzech wniosków

o zwolnienie z opłacania składek na ubezpieczenie społeczne, gdy firma składa się z dwóch właścicieli i dwóch pracowników, a ZUS traktuje właścicieli jako samozatrudnionych (opłacających składki wyłącznie za siebie).

Pytano o zapowiadane przez rząd wypłacenie "czternastej" emerytury oraz o warunki jej przyznania. Pozytywnie oceniano przyznanie jej w przypadku osób, których świadczenia przekraczają 2,9 tys. zł na zasadzie „złotówka za złotówkę” w kwocie pomniejszonej o różnicę między wysokością renty lub emerytury a kwotą 2,9 tys. zł.

Ponadto 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.

Krytykowano przepisy regulujące system emerytalno-rentowy, w tym ustalające wysokość świadczeń i ich waloryzację. Piszący i dzwoniący wskazywali, że system emerytalny jest niesprawiedliwy. Licznie apelowano o podwyższenie wysokości emerytur i rent. Domagano się zniesienia podatku dochodowego w przypadku najniższych 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.

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

Z uwagi na występowanie licznych ognisk koronawirusa w domach pomocy społecznej dzwoniący wyrażali obawy o bezpieczeństwo pensjonariuszy w pozostałych domach pomocy społecznej w Polsce.

Wpływały sygnały, że komornicy nadal prowadzą egzekucję ze świadczeń wypłacanych przez ZUS. Apelowano o wstrzymanie takich egzekucji.

Podobnie jak w poprzednich kwartałach wpływały liczne 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. Jednak Zakład Ubezpieczeń Społecznych odmawia uchylenia niekorzystnych decyzji dla tej grupy tzw. „kobiet z rocznika 1953”.

Służba zdrowia

W związku z epidemią koronawirusa, w II kwartale duża część korespondencji - 226 skarg, wniosków i listów dotyczyło kwestii zdrowia. 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 dla celu usprawiedliwienia nieobecności w pracy. Niejasne były też kwestie odbywania kwarantanny po powrocie z krajów spoza UE i uczestnictwo w wyborach osób pozostających w kwarantannie. Obywatele niepokoiли się, czy w Polsce wykonuje się wystarczająco dużo testów na koronawirusa. W początkowym okresie panowania epidemii skarżono się na brak maseczek, rękawiczek i płynów do dezynfekcji oraz ich wysoką cenę. Zgłaszano, że niewłaściwe jest dopuszczanie braku noszenia maseczek w miejscach publicznych przez osoby 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 kontaktem telefonicznym z zamkniętymi przychodniami. Chorzy na nowotwory skarżyli się na wstrzymanie ciągłości leczenia przez pandemię. Niektórzy zgłaszali kuriozalność telefonicznych wizyt lekarskich wtedy, gdy zachodziła konieczność osobistego zbadania pacjenta przez lekarza np. z laryngologiem. 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. Sygnalizowano również braki leków m.in. na cukrzycę, nadciśnienie, choroby tarczycy i astmę.

Pary dotknięte niepłodnością, które korzystają z technik wspomaganego rozrodu skarżyły się na przełożone z uwagi na epidemię zaplanowane wizyty oraz zabiegi *in vitro*, co znacznie pogłębiało ich stres. Pary z Polski, które leczą się z niepłodności np. w Czechach skarżyły się na niemożność kontynuowania leczenia ze względu na zamkniętą granicę.

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 na oddziałach szpitalnych. Pytano czy jest to właściwe, że w Polsce (np. inaczej niż w Niemczech) lekarze równocześnie pracują w publicznym szpitalu oraz prowadzą prywatną odpłatną praktykę zlecając zabiegi i operacje w tym samym publicznym szpitalu a ich prywatni pacjenci są preferencyjnie traktowani.

Pacjenci wyrażali obawę o bezpieczeństwo leczenia sanatoryjnego w czasie epidemii. Byli niezadowoleni ze wstrzymania na czas epidemii większości zabiegów rehabilitacyjnych. Wpływały telefoniczne zapytania od właścicieli salonów podologicznych, czy mogą prowadzić działalność w czasie epidemii.

Przekazywano różnorodne opinie odnośnie obowiązkowego szczepienia na koronawirusa (jak już będzie dostępna szczepionka) i apelowano, żeby była ona 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. Skarżono się na ustalony w marcu i kwietniu bardzo niski limit osób mogących uczestniczyć w pogrzebie.

Wyrażano radość z akcji podziękowań dla lekarzy i personelu medycznego poprzez bicie braw na balkonach i inne podobne działania.

Polityka rodzinna i pomoc społeczna

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.

Samotne matki żaliły się na brak możliwości załatwienia opieki nad dzieckiem. Zgodnie z zaleceniami rządu dziadkowie mieli unikać kontaktów z dziećmi i wnukami, więc piszące pytały, kto ma się zająć teraz dziećmi.

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.

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 brak wystarczającej ilości mieszkań socjalnych lub ich zły stan. 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 wypłynęły 43 pisma. 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 wpłynęły 74 wystąpienia. 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). Kombatancki żądali przyznania im uprawnienia 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.

Edukacja

Wpływały liczne zapytania i opinie na temat kolejnego przedłużania zamknięcia szkół, przedszkoli i żłobków oraz działalności dydaktycznej na uczelniach (kolejno do 26 kwietnia, do 24 maja, a następnie do końca roku szkolnego). Zaniepokojeni rodzice pytali o nowe terminy egzaminów maturalnych i ósmoklasisty. Wyrażano obawy, czy uda się przeprowadzić zaplanowane egzaminy przy zachowaniu rygorów sanitarnych. Z zadowoleniem przyjęto otwarcie świetlic i przedszkoli.

Niektórzy rodzice byli niezadowoleni ze sposobu zdalnego nauczania, gdyż byli zmuszeni kilka godzin dziennie poświęcać na pomoc dzieciom w nauce i przy odrabianiu lekcji. Podnoszony był zarzut pod adresem szkoły, że przerzuciła obowiązek nauczania na rodziców.

Pytano o terminy matur i egzaminów ósmoklasistów przełożonych ze względu na epidemię oraz czy szkoły będą w stanie zapewnić w czasie egzaminów odpowiedni reżim sanitarny.

Rolnictwo, ochrona przyrody i środowiska

W sprawach rolnictwa wpłynęły 43 pisma. Opisywano problemy dotyczące wsi i rolnictwa szczególnie w związku z kwietniową suszą. Rolnicy żądali dofinansowania poszkodowanych gospodarstw rolnych. Prognozowali, że w wyniku zaniżonych plonów z powodu suszy ceny większości warzyw i owoców znacząco wzrosną. Wskutek występujących pod koniec czerwca powodzi na południu Polski rolnicy apelowali o pomoc w odbudowie zniszczonych gospodarstw rolnych. Zgłaszali także, że pomoc w związku z epidemią w postaci umorzenia składki na KRUS jest niewystarczająca. Wpływały pisma dotyczące nieprawidłowości przy sprzedaży i dzierżawie gruntów rolnych.

Zwracano uwagę na nieprawdziwe oznakowanie pochodzenia żywności w niektórych sieciach supermarketów – oznaczano, że pochodzi ona z Polski, podczas gdy faktycznie była z innych krajów. Proszono Premiera o interwencję w tej sprawie. Pojawił się postulat aby w supermarketach sprzedawano przede wszystkim polskie warzywa i owoce.

Wpływały liczne skargi obywateli na znaczny wzrost opłat za wywóz odpadów oraz zbyt skomplikowany system ich segregacji. Apelowano do rządu, żeby dopilnował aby zużyte maseczki i rękawiczki nie zaśmiecały środowiska lecz trafiały na wysypiska.

Wiele protestów wzbudził zakaz wchodzenia do lasu. Obywatele uważali, że jest to nadmierna restrykcja i nikt w lesie nie zarazi innych osób koronawirusem. Ekolodzy wyrażali radość, że z powodu ograniczeń w poruszaniu się - przyroda odżyje, a powietrze będzie czystsze, twierdzili.

Handel, usługi, łączność, komunikacja

Zwracano uwagę, że dużą niedogodnością było czekanie w długich kolejki przed sklepami i placówkami pocztowymi, gdy wprowadzono limity przebywania klientów w sklepach. Zgłaszano zastrzeżenia wobec regulacji dotyczącej obsługiwanie we wszystkich marketach i punktach usługowych w godz. 10-12 osób powyżej 65 roku życia. Postulowano ograniczenie tego przywileju np. do dwóch-trzech dni w tygodniu. W związku z tym pozytywnie oceniane było stopniowe znoszenie ograniczeń liczby klientów w sklepach i punktach usługowych.

Często wysuwane były obawy zakażenia wirusem w środkach transportu publicznego w sytuacji lekceważenia przez niektórych pasażerów wprowadzonych regulacji w zakresie używania maseczek i przestrzegania dystansu społecznego. Zwracano uwagę, że w wyniku zamknięcia salonów fryzjerskich, manicure i kosmetycznych powstało tzw. „podziemie kosmetyczne”, gdzie usługi wykonywano w warunkach domowych, już bez konieczności spełniania jakichkolwiek norm sanitarnych, więc ryzyko zarażeń wręcz mogło wzrastać. Wpływały telefony od właścicieli salonów strzyżenia psów z pytaniem czy mogą prowadzić działalność.

Wpływały liczne zapytania o zapowiadany bon turystyczny. Wyrażano rozczarowanie, że finalnie bon będzie przysługiwać tylko dzieciom, a nie jak początkowo informowano, wszystkim pracującym na etacie.

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. Wpływały prośby o cofnięcie zakazu korzystania z wypożyczalni rowerów miejskich.

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.

W związku z zakazem wydawania przyjęć weselnych wpływały skargi, że firmy organizujące wesela i właściciele restauracji nie chcą odstępować od zawartych w tym zakresie umów, a rzecznicy konsumenta nie podejmują się interwencji w tych sprawach.

Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe

W analizowanym okresie wpłynęło 177 wystąpień z tej problematyki. To trzecia najliczniejsza grupa korespondencji w II kwartale w przeważającej większości złożona z zapytań dotyczących uwag do pomocy dla firm oraz pracowników zawartej w kolejnych Tarczach Antykryzysowych. Pytano o szczegółowe 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 przez tzw. małych podatników (o przychodach do 2 mln euro), 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

Najwięcej komentarzy dotyczyło wyborów prezydenckich, szczególnie ich organizacji, sposobu głosowania korespondencyjnego, przełożenia terminu w związku z epidemią oraz drukowania pakietów wyborczych do głosowania korespondencyjnego. Podnoszono, że

głosowanie te może naruszać konstytucyjne wymogi ich powszechności, równości, tajności i bezpośredniości. Przekazywano liczne opinie o kandydatach na urząd Prezydenta RP oraz na temat przebiegu ich kampanii wyborczej. Odnotowano krytyczne opinie na temat brutalnej i agresywnej kampanii wyborczej komitetów wyborczych i kandydatów. Obywatele alarmowali, że politycy wywołują negatywne emocje, dają zły przykład braku szacunku i dziela Polaków. Pojawiały się opinie, że nie jest zrozumiałym w XXI wieku, że w wyborach prezydenckich finalnie startowali wyłącznie mężczyźni. Kobiety również zwracały uwagę, że w programach publicystycznych we wszystkich kanałach telewizyjnych wypowiadają się niemalże wyłącznie mężczyźni podczas gdy nie brak w naszym kraju wykształconych i kompetentnych kobiet. Pytano czemu one nie są zapraszane do telewizji.

Podczas gdy jeszcze w kwietniu obywatele wyrażali wdzięczność i uznanie dla Ministra Szumowskiego, od maja stał się on częstym obiektem krytyki piszących oraz dzwoniących. Wpływały liczne wystąpienia, w których obywatele domagali się dymisji Ministra Łukasza Szumowskiego.

Obywatele, a zwłaszcza emeryci, 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. Wyrażano niezadowolenie, że w wyniku wprowadzenia reżimu sanitarnego wzrosły ceny usług dentystycznych i fryzjerskich. Zwracano uwagę na zbyt duże zróżnicowanie dochodów Polaków.

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 II kwartale 2020 roku ilustruje poniższa tabela:

Lp .	Grupa problemowa	kwiecień 2020	maj 2020	czerwiec 2020	Suma
1	Ministerstwa	44	73	57	174
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	15	36	26	77
3	Urzędy Wojewódzkie	8	6	16	30
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	24	42	49	115
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	3	2	1	6
6	Sądownictwo i organy ścigania	49	91	84	224
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	10	15	9	34
8	Ubezpieczenia społeczne	23	38	52	113
9	Niepełnosprawni	1	9	15	25
10	Służba zdrowia	79	90	57	226
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	7	45	23	75
12	Sprawy mieszkaniowe	9	15	18	42
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	12	16	15	43
14	Unia Europejska	0	4	6	10
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	12	34	26	72
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	6	19	18	43
17	Reprywatyzacja	2	7	1	10

18	Ochrona przyrody i środowiska	14	19	24	57
19	Kłęski żywiołowe	2	0	0	2
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	16	20	29	65
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	5	18	7	30
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	12	145	20	177
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	8	42	34	84
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	60	92	55	207
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	67	108	62	237
26	Sprawy pozostałe	283	263	241	787
SUMA		771	1249	945	2965