Informacja o sygnałach obywatelskich, które wpłynęły do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2020 roku

---

Departament Spraw Obywatelskich

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Warszawa, luty 2021 r.

Wstęp

Niniejsza informacja ze ***względu na swój syntetyczny charakter nie oddaje w pełni skali i głębi problemów, z jakimi zwracano się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów*** w 2020 ***r. Autorzy skarg, wniosków, petycji i listów apel***owali ***często w peł***nych emocji i ***dramatycznych słowach o pomoc w rozwiązaniu ich problemów życiowych, zwłaszcza*** w trudnym czasie epidemii koronawirusa***. Pełne wyobrażenie o tym daje tylko bezpośredni*** kontakt z ***osobami zwracającymi się o pomoc.***

Spis treści

Wstęp 2

1. Ogólna charakterystyka sygnałów obywatelskich kierowanych do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów 4

1.1. Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP 4

1.2. Korespondencja elektroniczna kierowana na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl 6

2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich 9

2.1 Ministerstwa 9

2.2 Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje 12

2.3 Urzędy Wojewódzkie 14

2.4 Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych 15

2.5 Dostęp do informacji publicznej 16

2.6 Działalność organów wymiaru sprawiedliwości 16

2.7 Sprawy pracy i zatrudnienia 19

2.8 Ubezpieczenia społeczne 21

2.9 Niepełnosprawni 23

2.10 Służba zdrowia 24

2.11 Polityka rodzinna i pomoc społeczna 27

2.12 Sprawy mieszkaniowe 29

2.13 Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe 30

2.14 Unia Europejska 31

2.15 Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie 32

2.16 Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią 33

2.17 Reprywatyzacja 35

2.18 Ochrona przyrody i środowiska 36

2.19 Klęski żywiołowe 37

2.20 Handel, usługi, łączność, komunikacja 37

2.21 Edukacja, kultura, nauka, sport, turystyka 39

2.22 Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe 40

2.23 Sprawy gospodarcze i ekonomiczne 41

2.24 Ogólne sprawy polityczno-społeczne 42

2.25 Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów 44

2.26 Sprawy pozostałe 45

3. Wnioski i postulaty 45

1. Ogólna charakterystyka sygnałów obywatelskich kierowanych do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów

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

- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył 13.421 pisemnych skarg, wniosków, petycji i listów;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad 200.000 wiadomości;
- w roku 2020 pracownicy Departamentu Spraw Obywatelskich KPRM odbyli ok. 10 000 rozmów telefonicznych z klientami.

1.1. Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

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

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

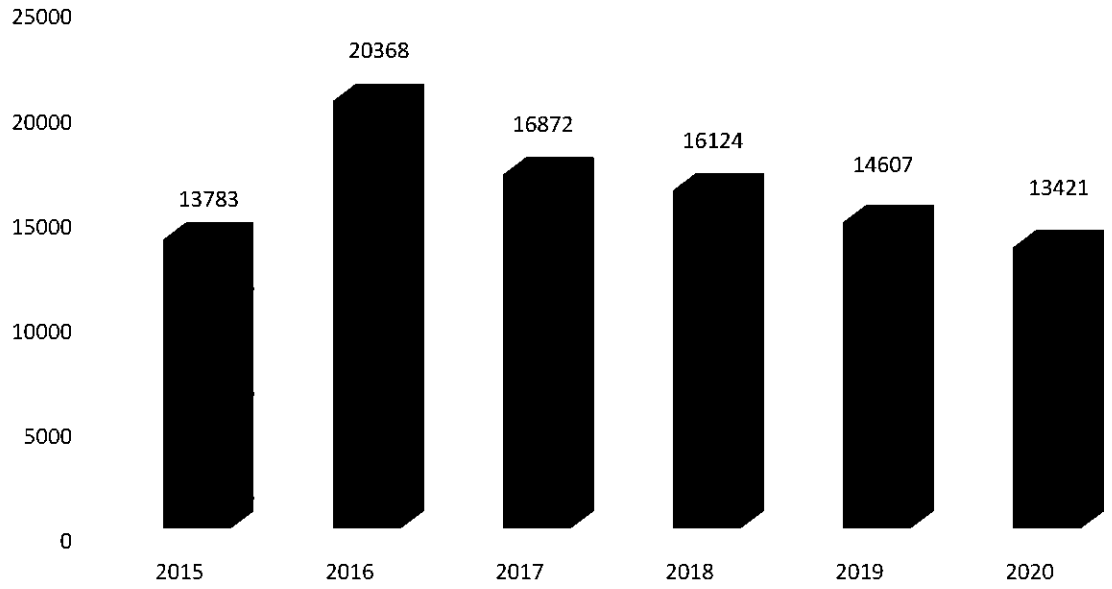
Tabela nr 1: Liczba sygnałów obywatelskich w poszczególnych grupach problemowych w 2020 r.

	Sygnały pisemne
Ministerstwa	**879**
Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	**368**
Urzędy Wojewódzkie	**164**
Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych	**500**
Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	**18**
Sądownictwo i organy ścigania	**1305**
Sprawy pracy i zatrudnienia	**187**
Ubezpieczenia społeczne	**640**
Niepełnosprawni	**97**
Służba zdrowia	**768**
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	**217**
Sprawy mieszkaniowe	**201**
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	**255**
Unia Europejska	**50**
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	**398**
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	**212**
Reprywatyzacja	**48**
Ochrona przyrody i środowiska	**244**
Klęski żywiołowe	**13**
Handel, usługi, łączność, komunikacja	**302**
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	**136**
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	**477**
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	**1000**
Ogólne sprawy polityczno-społeczne	**562**
Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	**852**
Sprawy pozostałe	**3528**
Ogółem	**13421**

Kwalifikacja każdej skargi, wniosku, petycji lub listu wedle powyższej klasyfikacji pozwala na zidentyfikowanie tych zagadnień, które w danym okresie budzą największe zainteresowanie społeczeństwa lub też stanowią najbardziej problematyczny obszar. W wielu

przypadkach pisma kierowane do KPRM są wielowątkowe (np. prośba o zwiększenie zasiłku połączona ze skargą na organy samorządu gminnego). W takich przypadkach pracownik załatwiający sprawę wybierał temat dominujący, na podstawie którego dokonywał klasyfikacji pisma.

Wykres nr 1: Liczba pisemnych sygnałów obywatelskich w latach 2015 - 2020



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

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do właściwych organów, albo są rejestrowane w systemie i procedowane jak korespondencja listowna. W roku 2020 na skrzynkę kontakt@krpm.gov.pl wpłynęło ponad 200 000 wiadomości.

Dużą cześć 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, związki zawodowe czy też konkretne osoby fizyczne. Często wiele osób kieruje do KPRM wystąpienia w tej samej sprawie niezależnie od siebie.

Oto lista najliczniejszych wystąpień tego typu (pow. 100), które wpłynęły w analizowanym okresie:

- 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;
- 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;
- 2612 apeli przeciwko propozycji zgłoszonej przez Ministra Rolnictwa - zakazu odbierania (przez organizacje prozwierzęce) zwierząt właścicielom, którzy je maltretują lub zaniedbują. Obrońcy zwierząt żądali natychmiastowego zaprzestania prac nad projektem, który według nich zlikwiduje ochronę zwierząt i spowoduje całkowitą bezkarność ich oprawców;
- 1619 apeli o pomoc dla niepełnosprawnych, w których piszący domagali się zwiększenia zasiłku pielęgnacyjnego z kwoty 215,84 zł o co najmniej 2 tys. zł miesięcznie. Apelowali również o umożliwienie pobierającym świadczenie pielęgnacyjne opiekunom chorych dzieci legalnej pracy (w oparciu o umowy cywilnoprawne lub etat w niepełnym wymiarze godzin), opłacanie składek ZUS od tych świadczeń oraz zniesienie limitu dochodowego;
- 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 wprowadzeniu zakazu wycinki drzew;

- 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 mógłby 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;
- 756 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;
- 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.
- 297 apeli o umożliwienie organizacji wesel zakazanych z powodu epidemii, kierowanych zarówno przez nowożeńców z rodzinami, jak i przedstawicieli branży weselnej;
- 278 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;

- 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 lit. 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";
- 165 petycji florystów o objęcie branży wsparciem ze względu na epidemię;
- 242 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;
- 114 apeli „Fight for 1.5" o implementację przez Polskę polityki klimatycznej Unii Europejskiej, a szczególnie ograniczenie o co najmniej 40 % emisji gazów cieplarnianych do 2030 r.;
- 101 wystąpień pilotów wycieczek, przewodników miejskich, przewodników górskich i innych zatrudnionych na umowach czasowych pracowników turystyki z apelem o przyznanie im świadczenia postojowego w kwocie nie mniejszej, niż przyznane pozostałym branżom. Opisują oni, że jest ok. 20 tysięcy takich osób samozatrudnionych (zarejestrowanych pod kodami PKD 79.90.A i 93.19.Z) i nie otrzymali wsparcia. Protestowali przeciwko pomijaniu ich w świadczeniach z Tarczy Antykryzysowej.

2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich

2.1 Ministerstwa

W analizowanym okresie rozpatrzono 879 wystąpień, w których obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych ministerstw, prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwianiu ich spraw lub prezentowali swoje opinie na temat polityki Rządu w poszczególnych działach administracji. Skargi dotyczyły przede wszystkim przewlekłości postępowań administracyjnych albo bezczynności instytucji (np. nieudzielenia odpowiedzi na pisma obywateli). Częstym zjawiskiem było kierowanie do KPRM skarg pomimo

jednoczesnego toczenia się postępowania administracyjnego. Znaczną część korespondencji stanowiły wyrazy niezadowolenia obywateli z uprzednio udzielonych im odpowiedzi. Obywatele często podejmowali polemikę ze stanowiskiem właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami.

Z powodu epidemii duża ilość korespondencji dotyczyła działalności Ministerstwa Zdrowia (utrudniony kontakt z inspekcją sanitarną, działalność szpitali, ograniczona ilość testów na koronawirusa, sprawy dotyczące kwarantanny i szczepień) oraz Ministerstwa Rozwoju (wszelkie kwestie z zakresu pomocy z Tarczy Antykryzysowych).

Najwięcej zarzutów wobec Premiera oraz poszczególnych ministrów 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. 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 działalność salonów fryzjerskich, kosmetycznych i tatuaży. Po konferencjach członków rządu w sprawie zapowiadanych obostrzeń odebrano setki połączeń telefonicznych ze szczegółowymi pytaniami o wprowadzane obostrzenia w związku z epidemią oraz o treści kolejnych "Tarcz antykryzysowych".

W trakcie obowiązywania zakazu przemieszczania się kierowano do KPRM wiele pytań o indywidualne przypadki konieczności przemieszczania się w związku z ważnymi sprawami 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. Duże protesty wzbudzał kształt listy państw z zakazem lotów oraz terminy wejścia jej w życie i okres obowiązywania. Wiele osób zgłaszało, że kupiło bilety lotnicze dużo wcześniej, zarezerwowało hotele i musiało zrezygnować z wyjazdu. Obywatele w swoich wystąpieniach 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. Wysyłano liczne protesty przeciwko ustalonym limitom osób na weselach, siłowniach, klubach i centrach fitness oraz limitu liczby pasażerów w transporcie zbiorowym.

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. Twierdzono, że obowiązek zasłaniania ust i nosa przez wszystkich nie ma podstawy prawnej, gdyż jest określony rozporządzeniem, tymczasem, powinien być ustanowiony w formie ustawy. 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 osób poniżej 18 roku życia w przestrzeni publicznej tylko z dorosłym opiekunem. Skarżono się na ustalony w marcu i kwietniu bardzo niski limit osób mogących uczestniczyć w pogrzebach. Krytykowano wprowadzenie w sklepach godzin dla seniorów. 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.

Zwiększona liczba spraw dotyczących Ministerstwa Cyfryzacji wynikła z połączenia tego resortu z Kancelarią Premiera w październiku 2020 r. oraz dużej ilości zapytań i uwag w sprawie Systemów Rejestrów Państwowych (np. Rejestr PESEL, Rejestr Dowodów Osobistych, Rejestr Stanu Cywilnego), obowiązku instalacji na telefonie komórkowym aplikacji „Kwarantanna domowa" czy zapytań o aplikację STOP COVID – ProteGO Safe. Sygnalizowano, że nie można uzyskać aktu zgonu przez ePUAP. Teoretycznie wniosek był dostępny w formie elektronicznej, ale urzędy odmawiały udostępnienia dokumentu przez platformę i zachodziła konieczność osobistego udania się do urzędu.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	**156**
Ministerstwo Cyfryzacji	**150**
Ministerstwo Edukacji Narodowej	**29**
Ministerstwo Aktywów Państwowych	**15**
Ministerstwo Finansów	**12**
Ministerstwo Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej	**26**
Ministerstwo Infrastruktury	**25**
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego (w tym Generalny Konserwator Zabytków)	**49**
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego	**13**
Ministerstwo Obrony Narodowej	**6**
Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej	**48**
Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej	**6**
Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	**17**
Ministerstwo Sportu	**7**
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	**40**
Ministerstwo Spraw Zagranicznych	**27**
Ministerstwo Sprawiedliwości	**75**
Ministerstwo Klimatu	**26**
Ministerstwo Zdrowia	**63**
Ministerstwo Środowiska	**19**
Ministerstwo Rozwoju	**69**
Ogółem:	**879**

2.2 Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

W tej grupie problemowej wpłynęło łącznie 368 pism. Najwięcej dotyczyło funkcjonowania urzędów administracji skarbowej (32 pisma), Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (28 pism), Rzecznika Praw Pacjenta (27 pism), Krajowych Ośrodków Wsparcia Rolnictwa (27 pism) oraz organów nadzoru budowlanego (25 pism).

W skargach dotyczących działalności urzędów i izb administracji skarbowej najczęściej skarżono się na decyzje podatkowe, niewłaściwe interpretowanie przepisów podatkowych przez urzędników skarbowych, a także brak obiektywizmu przy rozpatrywaniu spraw. Kolejna grupa pism to skargi na organy nadzoru budowlanego (powiatowych inspektorów nadzoru budowlanego i wojewódzkich inspektorów nadzoru budowlanego) oraz organy nadzoru geodezyjnego i kartograficznego zarówno szczebla powiatowego, jak i wojewódzkiego. Część skarżących podejmowała wysiłki w celu zmiany niekorzystnych dla nich decyzji administracyjnych, zarówno w trybie postępowania administracyjnego, jak i w trybie skargowym, zwracając się bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów. Najczęściej skarżono się

na odmowę wydania pozwolenia na budowę w sytuacji braku planu zagospodarowania przestrzennego oraz niewłaściwe, zdaniem piszących, pomiary geodezyjne i opracowania kartograficzne. Kwestionowana była również wysokość odszkodowań, przyznanych przez władze za nieruchomości wywłaszczone pod inwestycje.

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 do urzędów jednostek samorządu terytorialnego.

W trakcie wyborów prezydenckich wpływały skargi od obywateli polskich przebywających za granicą i chcących dopisać się do listy wyborców za granicą na trudności możliwości kontaktu telefonicznego z konsulatami polskimi, szczególnie w Wielkiej Brytanii, Niemczach i Paryżu.

Tabela nr 3: Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego	**4**
Agencja Mienia Wojskowego	**3**
Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	**10**
Agencja Wywiadu	**1**
Ambasady i konsulaty	**11**
Centralna Komisja do Spraw Stopni i Tytułów	**4**
Centralne Biuro Antykorupcyjne	**2**
Centrum Badania Opinii Publicznej	**0**
Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych i jednostki podległe	**3**
Główny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad	**9**
Główny Inspektor Farmaceutyczny oraz wojewódzcy i	**4**
Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego	**25**
Główny Inspektor Sanitarny	**12**
Główny Urząd Geodezji i Kartografii	**1**
Główny Urząd Miar	**1**
Główny Urząd Statystyczny	**2**
Instytut Pamięci Narodowej	**8**
Instytut Zachodni im. Zygmunta Wojciechowskiego	**1**
Krajowy Ośrodek Wsparcia Rolnictwa	**27**
Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji	**1**
Krajowa Szkoła Administracji Publicznej	**1**

Najwyższa Izba Kontroli	**2**
Ośrodek Studiów Wschodnich im. Marka Karpia	**0**
Państwowa Inspekcja Pracy	**3**
Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie	**8**
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	**4**
Polska Agencja Kosmiczna	**1**
Polska Akademia Nauk	**4**
Polski Komitet Normalizacyjny	**0**
Rada Mediów Narodowych	**0**
Rządowe Centrum Bezpieczeństwa	**0**
Rządowe Centrum Legislacji	**13**
Rzecznik Finansowy	**23**
Rzecznik Małych i Średnich Przedsiębiorstw	**4**
Rzecznik Praw Dziecka	**1**
Rzecznik Praw Obywatelskich	**11**
Rzecznik Praw Pacjenta	**27**
Szef Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorzy izb administracji skarbowej, naczelnicy urzędów skarbowych, naczelnicy urzędów celno-skarbowych	**32**
Szef Służby Cywilnej	**0**
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny	**10**
Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	**5**
Urząd Dozoru Technicznego	**0**
Urząd Komisji Nadzoru Finansowego	**11**
Urząd Komunikacji Elektronicznej	**9**
Urząd Ochrony Danych Osobowych	**15**
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	**28**
Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej	**3**
Urząd Regulacji Energetyki	**7**
Urząd Transportu Kolejowego	**0**
Urząd Zamówień Publicznych	**3**
Wojskowa Agencja Mieszkaniowa	**0**
Inne	**14**
Ogółem:	**368**

2.3 Urzędy Wojewódzkie

Wystąpienia obywateli w sprawach funkcjonowania urzędów wojewódzkich z reguły dotyczyły toczących się postępowań. Obywatele nie zgadzali się z merytorycznymi rozstrzygnięciami lub działaniami wojewody w ich sprawach (np. legalizacji pobytu cudzoziemców czy decyzji zezwalających na realizację inwestycji drogowych).

Cześć wystąpień z zakresu z tej grupy problemowej odnosiła się do działań, jakie - wedle zgłaszających - może podjąć Wojewoda w stosunku do organów samorządu terytorialnego. W takich przypadkach informowano klientów o możliwościach prawnych działań Wojewody w tym zakresie.

Obywatele przekazywali również apele i uwagi odnośnie zapewnienia przez Wojewodów odpowiedniej ilości łóżek przeznaczonych dla pacjentów z koronawirusem oraz dostępności respiratorów w poszczególnych województwach.

Tabela nr 4: Urzędy wojewódzkie - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Dolnośląski Urząd Wojewódzki	**29**
Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki	**9**
Lubelski Urząd Wojewódzki	**6**
Lubuski Urząd Wojewódzki	**5**
Łódzki Urząd Wojewódzki	**16**
Małopolski Urząd Wojewódzki	**14**
Mazowiecki Urząd Wojewódzki	**22**
Opolski Urząd Wojewódzki	**3**
Podkarpacki Urząd Wojewódzki	**1**
Podlaski Urząd Wojewódzki	**4**
Pomorski Urząd Wojewódzki	**8**
Śląski Urząd Wojewódzki	**26**
Świętokrzyski Urząd Wojewódzki	**2**
Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki	**4**
Wielkopolski Urząd Wojewódzki	**9**
Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	**6**
Ogółem:	**164**

2.4 Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych

W tej grupie problemowej wpłynęło 500 skarg, wniosków petycji i listów. Najczęściej poruszaną kwestią była działalność samorządu szczebla gminnego - 313 pism. Piszący z reguły zwracali się z prośbą o interwencję Prezesa Rady Ministrów w ich sprawie rozpatrywanej przez odpowiednią gminę. Nadsyłane były również skargi na poszczególnych wójtów, burmistrzów i prezydentów miast oraz na jednostki organizacyjne gmin. Obywatele nie zgadzali się z rozstrzygnięciami organów samorządowych w ich sprawach. Po wyczerpaniu właściwej ścieżki administracyjnej (tj. skargi do rady gminy, właściwego wojewody, regionalnej izby obrachunkowej lub samorządowego kolegium odwoławczego) zwracali się do Prezesa Rady Ministrów o pozytywne załatwienie ich sprawy.

Pojawiały się też prośby od osób powracających z zagranicy, o zapewnienie miejsca pobytu do odbycia kwarantanny z uwagi na pozostawanie w ich domach osób starszych i chorych. Wpłynęła między innymi 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 władze gminne wyjaśniły, że nie posiadały możliwości refundowania piszącej kosztów gdyż z własnej woli opuściła miejsce kwarantanny zbiorowej.

Gminy, które płacą „podatek solidarnościowy" 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.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Działalność organów samorządowych wojewódzkich	**63**
Działalność organów samorządowych powiatowych	**58**
Działalność organów samorządowych gminnych (miejskich)	**313**
Działalność organów samorządowych kolegiów odwoławczych	**56**
Działalność regionalnych izb obrachunkowych	**2**
Działalność organizacji spółdzielczych, społecznych i innych	**2**
Zmiany w podziale administracyjnym	**4**
Inne	**2**
Ogółem:	**500**

2.5 Dostęp do informacji publicznej

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

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

	Skargi wnioski petycje listy
Dostęp do informacji publicznej	18
Spory kompetencyjne	0
Ogółem:	**18**

2.6 Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W 2020 r. wpłynęło 1305 wystąpień dotyczących funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. Sprawy z tej kategorii, tradycyjnie, jak co roku, stanowią najliczniejszą część korespondencji ze wszystkich zagadnień kierowanych do KPRM. Najczęściej proszono o podjęcie interwencji w ramach toczącego się postępowania sądowego, cywilnego albo karnego (536 pism).

Obywatele zwracali się do Premiera o zmianę wyroków sądu, które ich zdaniem były błędne albo niesprawiedliwe. W 288 pismach składano skargi na działalność i orzecznictwo prokuratury. Zarzucano bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia oraz bezczynność prokuratury. Pytano kiedy zostaną wznowione rozprawy i posiedzenia w sądach odwołane w związku z epidemią.

Zgłaszano 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. W 2020 r. wpłynęły 82 skargi na adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych.

Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych przesłali 111 pism. Najczęściej zwracano się z prośbą o weryfikację wyroków sądowych lub skrócenie kary pozbawienia wolności. Proszono również o amnestię ze względu na epidemię. Wiele pism dotyczyło niewłaściwych warunków, w jakich skazani i aresztowani odbywają kary pozbawienia wolności lub oczekują na rozprawę. Osadzeni wskazywali na złe warunki sanitarne, niedostateczną opiekę medyczną, przeludnienie w celach i słabe wyżywienie. Skarżyli się też na zakaz odwiedzin z powodu epidemii koronawirusa.

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.

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, 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).

Wpływały skargi na zbyt wysokie opłaty za egzamin wstępny na aplikację radcowską/adwokacką/notarialną, który w tym roku wynosi 1 300 zł oraz za 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.

Odnotowano skargę na jeden z sądów rejonowych dotyczącą braku możliwości składania pism procesowych od obywateli poprzez platformę ePUAP (profilem zaufanym z podpisem elektronicznym), gdyż sąd ten nie posiadał dostępu do systemu.

Wpłynęło kilkadziesiąt apeli od kuratorów sądowych o zrealizowanie obietnicy podwyżek ich wynagrodzenia. Była ona złożona w lipcu 2019 roku ze strony Ministerstwa Sprawiedliwości na mocy podpisanego porozumienia z przedstawicielami związków zawodowych. Skarżą się oni, że prace legislacyjne nad rozporządzeniem Rady Ministrów zmieniającym rozporządzenie w sprawie wynagrodzeń kuratorów zawodowych i aplikantów kuratorskich procedowane są od maja br. roku., a podwyżki miały wejść w życie w III kwartale br.

Zgłaszano, że w wyniku pandemii narasta problem konfliktów rodzicielskich o opiekę nad dziećmi po rozwodzie i alienacji rodzicielskiej. Piszący zarzucali sądom rodzinnym faworyzowanie matek oraz dyskryminację ojców przy ustalaniu prawa do opieki nad dziećmi. Apelowano o wprowadzenie w Polsce pieczy naprzemiennej nad dzieckiem oraz karalność utrudniania kontaktów dzieci z rodzicami po rozwodzie lub rozstaniu.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Orzecznictwo sądowe cywilne, karne, pracy i ubezpieczeń społecznych (skargi, odwołania)	**536**
Orzecznictwo sądowe w sprawach administracyjnych (skargi, odwołania)	**31**
Pozaorzecznicze uchybienia w pracy sądów, w tym skargi na sędziów	**28**
Orzecznictwo i działalność prokuratury (w tym Prokuratora Generalnego, skargi na prokuratorów)	**288**
Działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków, biegłych sądowych	**82**
Funkcjonowanie zakładów karnych i aresztów śledczych - Centralny Zarząd Służby Więziennej	**111**
Doniesienia o naruszeniu prawa, podejrzenia o popełnieniu przestępstwa	**174**
Inne	**55**
Ogółem:	**1305**

2.7 Sprawy pracy i zatrudnienia

W zakresie tej problematyki wpłynęło 187 pisemnych skarg, listów i petycji. Dużo sygnałów i opinii obywatelskich dotyczyło utraty pracy lub obaw o utratę 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). Wpływały prośby o pomoc od pracowników, którzy stracili pracę z powodu epidemii albo ich wynagrodzenia zostały znacznie obniżone. Część ze zgłaszających się osób miała umowy czasowe, a pracodawca ich im nie przedłużył. Wyrażali duże zaniepokojenie o swoją przyszłość. Skarżono się na obniżenie wynagrodzeń pracowników pozostających w gotowości do pracy ale jej niewykonujących z powodu epidemii.

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 rząd ratuje miejsca pracy w firmach, ale jednocześnie w „Tarczy 2.0" zostały zawarte regulacje dotyczące redukcji zatrudnienia w urzędach. Liczne zapytania dotyczyły wprowadzonego dodatku solidarnościowego w wysokości 1400 zł miesięcznie dla osób, które straciły pracę po 15 marca br.

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 osoby już zwolnione nie mogą liczyć na żadną pomoc. Kolejne wersje Tarczy rozwiązały ten problem. Z satysfakcją przyjęto też wprowadzenie w „Tarczy antykryzysowej" świadczenia postojowego. Przedsiębiorcy apelowali do Premiera o przedłużenie wsparcia z Tarczy Antykryzysowej, w szczególności dofinansowania do wynagrodzeń, pożyczek dla mikroprzedsiębiorców, zwolnienia ze składek na ubezpieczenia społeczne.
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.

Wiele branżowych stowarzyszeń (np. Wielkopolska Izba Rzemieślnicza w Poznaniu, Stowarzyszenie Przetwórców Ryb, stowarzyszenia tłumaczy, prezenterów muzyki oraz wiele innych branż tj. jak właściciele lokalów gastronomicznych) 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 za lokale, w których prowadzona jest działalność gospodarczą oraz uruchomienie tanich kredytów.

W zakresie sygnałów pisemnych kierowanych do KPRM w zakresie tej problematyki najwięcej - 51 pism - dotyczyło łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu, zarzutów w stosunku do kadr kierowniczych oraz niewłaściwych stosunków międzyludzkich w zakładach pracy. W zakładach pracy szeroko rozumianej strefy budżetowej skarżono się na nepotyzm, „fikcyjne nabory", brak jednakowej płacy na takich samych stanowiskach.

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 otrzymują 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.

Obywatele podobnie jak w poprzednich kwartałach skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej.

Wpływały liczne opinie na temat organizacji pracy w domach (m.in. wideokonferencje, home office) w czasie epidemii. Wyrażano zadowolenie z powodu umożliwienia wykonywania pracownikom pracy zdalnie w czasie epidemii. Pytano o regulacje dotyczące zwrotu pracownikom kosztów pracy na prywatnych komputerach czy rekompensaty za zwiększone rachunki za energię elektryczną.

Proszono o interwencję Premiera w sprawie braku pracowników sezonowych do pracy z Ukrainy z powodu zamknięcia granicy.

Emeryci i renciści z najniższymi świadczeniami dziwili się dlaczego właściciele i pracownicy zamkniętych branż dostają świadczenia pieniężne wyższe niż oni otrzymują co miesiąc od lat na przeżycie.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Korpus Służby Cywilnej (nie dotyczy skarg na Szefa Służby Cywilnej), konkursy na stanowiska, inne	**6**
Poszukiwanie pracy	**30**
Zwolnienia z pracy	**20**
Zasiłki dla bezrobotnych	**8**
Działalność urzędów pracy	**6**
Finansowe i pozafinansowe roszczenia wynikające ze stosunku pracy (deputaty, zniżki, itp.)	**15**
Wypadki przy pracy, choroby zawodowe, bhp; (w tym odszkodowania i świadczenia rentowe z tego tytułu)	**4**
Łamanie praw pracowniczych, w tym mobbing, sprawy dotyczące kadr kierowniczych, stosunki międzyludzkie w zakładach pracy	**51**
Ogólne sprawy dot. zatrudnienia i bezrobocia	**18**
Równe traktowanie (kobiety - mężczyźni, osoby niepełnosprawne i inne)	**11**
Inne	**18**
Ogółem:	**187**

2.8 Ubezpieczenia społeczne

W 2020 r. wpłynęło 640 skarg i listów dotyczące problematyki ubezpieczeń społecznych. Najczęściej skarżono się na nieprawidłowe - zdaniem piszących - ustalenie wysokości świadczeń (116 pism) oraz zwracano się do Prezesa Rady Ministrów z indywidualnymi prośbami o ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób, niż wynika to z przepisów ustawowych (97 pism). 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. Domagano się zniesienia podatku dochodowego w przypadku najniższych emerytur i rent. Apelowano o podwyżki rent i emerytur.

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.

Pytano o zapowiadane przez rząd wypłacenie "czternastej" emerytury oraz o warunki jej przyznania. Pozytywnie oceniano sposób ustalenia jej wymiaru w przypadku osób, których świadczenia przekraczają 2,9 tys. zł.

Wpływały skargi i uwagi dotyczące zapisów tzw. Tarcz Antykryzysowych. Apelowano o zniesienie obowiązkowych płatności na rzecz ZUS z powodu epidemii. Wskazywano na długi czas oczekiwania na wydanie decyzji o przyznaniu tzw. dodatku solidarnościowego oraz świadczenia postojowego.

Wpływały protesty od kobiet pobierających zasiłek macierzyński, którym w wyniku obniżonego wymiaru czasu pracy obniżono wysokość zasiłku macierzyńskiego. Część pracodawców chcących skorzystać z pomocy państwa obniżyło wymiar etatów pracownikom, w tym również często osobom będącymi pod ochroną konstytucyjną tj. np. pracownicom 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 wynagrodzenia składały się z płacy zasadniczej oraz premii niejednokrotnie przewyższających tą kwotę. Piszące podnosiły, że jest to rozwiązanie krzywdzące i niesprawiedliwe. Apelowały one o pilne wprowadzenie autopoprawki zmieniającej tę niekorzystną sytuację kobiet.

Matki pozostające na zasiłku opiekuńczym na dzieci sygnalizowały obawę przed utratą pracy z uwagi na konieczność sprawowania opieki nad dziećmi. Przy kolejnych terminach przedłużania zasiłku wiele takich matek pytało o dokładny termin jego przedłużenia, żeby mogło przygotować się na taką ewentualność.

Tabela nr 9: Ubezpieczenia społeczne - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Odmowa przyznania emerytur i rent (wszystkich rodzajów)	**52**
Nieprawidłowe ustalenie wysokości świadczeń (wszystkich rodzajów, także naliczanie kapitału początkowego)	**116**
Prośby o przyznanie oraz ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów	**97**
Prośby o przyznanie świadczenia specjalnego przez Prezesa RM	**14**
Odwołania od decyzji odmownych dot. rent specjalnych oraz dalsza korespondencja w tych sprawach	**5**
Emerytury wyjątkowe przyznawane przez Prezesa ZUS (lub inne organy)	**2**
Świadczenia przedemerytalne	**5**
Orzecznictwo lekarskie	**17**
Dodatki pielęgnacyjne, zasiłki chorobowe itp.	**36**
Świadczenia na rzecz ZUS z tyt. działalności gospodarczej	**15**
Skargi na działalność wszystkich organów emerytalno-rentowych - ZUS, KRUS, MON, MSWiA oraz ich pracowników	**66**
Inne	**56**
Przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych (uwagi, opinie, postulaty obywateli, waloryzacja)	**159**
Ogółem:	**640**

2.9 Niepełnosprawni

W tym zakresie problemowym wpłynęło 97 pism, w których głównie skarżono się na niski wymiar świadczeń dla osób niepełnosprawnych i niewystarczający system wsparcia. Piszący zwracali się zarówno w swoich sprawach indywidualnych, jak i grupowych. Korespondencja o tej problematyce na ogół była przekazywana do Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych. Przesyłano również indywidualne prośby o wsparcie finansowe.

Niepełnosprawni skarżyli się na wstrzymanie przez epidemię koronawirusa postępowań przed komisjami lekarskimi. Wpływały też skargi na zawieszenie (w wyniku pandemii) turnusów rehabilitacyjnych z funduszu PFRON oraz na konieczność ponownego oczekiwania w kolejce (nawet 2 lata) na przydział turnusu w przypadku gdy termin pobytu przypadał na okres zamknięcia ośrodków z powodu pandemii. Proszono o zwiększenie środków na rehabilitację.

Sygnalizowano, że zapowiedziane, podniesienie progu dochodowego uprawniającego do świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (tzw. 500 plus

dla niepełnosprawnych posiadających orzeczenie o niezdolności do samodzielnej egzystencji) o 50 zł jest jedynie symboliczne.

Wyrażano obawy o zarażenie koronawirusem pensjonariuszy w domach pomocy społecznej ze względu na liczne przypadki takich zachorowań w całej Polsce.

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 pobierane są od nich świadczenia, w tym tzw. 500+ dla osób niepełnosprawnych.

Wpłynęło kilkadziesiąt protestów od osób niesłyszących w sprawie powiększenia obrazu postaci tłumacza migowego na ekranie podczas telewizyjnych transmisji wystąpień Prezesa Rady Ministrów. Twierdzono, że zbyt mała sylwetka tłumacza uniemożliwia zrozumienie przekazu podczas transmisji.

Wpływały również apele o podjęcie działań na rzecz zapewnienia szacunku i godności osobom niepełnosprawnym, a szczególnie dzieciom z Zespołem Downa. Obecnie, zdaniem piszących, są one dyskryminowane z powodu swojej choroby i spotykają się z odrzuceniem.

Tabela nr 10: Niepełnosprawni - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Działalność Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	**1**
Prośby o wsparcie finansowe dla osoby niepełnosprawnej	**8**
Niski wymiar świadczeń (w tym świadczeń dla opiekunów)	**13**
Skargi na działalność organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych	**3**
Skargi na bariery w życiu codziennym, nauce, pracy	**5**
Dofinansowanie kosztów rehabilitacji (w tym specjalistycznego sprzętu, turnusów rehabilitacyjnych)	**4**
Problemy ogólne dotyczące niepełnosprawnych	**27**
Inne	**36**
Ogółem:	**97**

2.10 Służba zdrowia

Z uwagi na panujący stan epidemii problematyka ta była jedną z dominujących tematów sygnałów obywatelskich w 2020 r. Pisemnych skarg, wniosków, petycji i listów dotyczących tego tematu w 2020 r. wpłynęło 768 (w tym najwięcej listów 664). Jeszcze więcej uwag, spostrzeżeń, opinii oraz postulatów odnośnie epidemii i organizacji opieki zdrowotnej w tym

trudnym czasie obywatele przekazywali drogą mailową i telefoniczną. Zgłaszano licznie obawy co do wystarczająco dużej liczby lekarzy, personelu medycznego i łózek w szpitalach w czasie pandemii. Pytano, czy jest zapewniona wystarczająca ilość środków ochrony dla lekarzy i pielęgniarek oraz czy będzie odpowiednia opieka medyczna dla wszystkich potrzebujących pacjentów. Pytano o możliwości wykonywania testów na obecność koronawirusa.

Pacjenci z rejonów, gdzie są tylko szpitale jednoimienne zgłaszali, że nie wiedzą gdzie obecnie mogą korzystać z pozostałych świadczeń opieki zdrowotnej. Wskazywano na utrudniony kontakt z przychodniami lekarskimi. Zgłaszano skargi m.in. na odwoływanie wizyt lekarskich jak również na długi okres oczekiwania na nie. Skarżono się na utrudniony dostęp do lekarzy rodzinnych i lekarzy specjalistów oraz na przekładane wcześniej zaplanowanych wizyt lekarskich, a szczególnie operacji, na które pacjenci czekali czasami wiele lat. Chorzy na nowotwory skarżyli się na zakłócenia w ciągłości leczenia. 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.

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. Apelowano do Premiera o interwencję w sprawie położnej, zwolnionej dyscyplinarnie w marcu 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.

W kwestii dostępności leków, Izba Gospodarcza 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. Podnoszono problem wysokich cen leków i apelowano o rozszerzenie ich refundacji.

Powszechnie wyrażano zaniepokojenie zwiększającą się codziennie liczbą nowych zakażeń. Szczególnie podkreślano trudną sytuację epidemiczną na Śląsku, gdzie kopalnie (m.in. Polskiej Grupie Górniczej, Jastrzębskiej Spółce Węglowej, Silesia) stały się ogniskami koronawirusa.

Wpływały liczne skargi na działalność stacji sanitarno-epidemiologicznych w związku z kwarantanną, szczególnie na brak możliwości skontaktowania się ze stacjami w sprawie

ustalenia zakresu i czasu kwarantanny oraz na różne daty obowiązkowej izolacji dla członków mieszkających wspólnie rodzin. Skarżono się na 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.

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

Kwestionowana była tez wiarygodność statystyk dotyczących przyczyn zgonów związanych z koronawirusem w Polsce. W opinii części obywateli w Polsce, jako przyczynę zgonu podaje się chorobę współistniejąca, a nie koronawirusa, przez co zaniża się ilość zgonów z powodu epidemii. Ujawniła się część osób wątpiących w epidemię, negujących istnienie koronawirusa. Apelowali oni do rządu o zniesienie obowiązku noszenia maseczek oraz wszelkich innych ograniczeń.
W początkowym okresie epidemii skarżono się na brak dostępu do maseczek, rękawiczek i płynów do dezynfekcji lub też na ich wysoką cenę. Jednocześnie zgłaszano sprzeciw wobec zgody na brak maseczek w miejscach publicznych dla osób z domniemaną chorobą układu oddechowego bez możliwości weryfikacji tej choroby.
Pary dotknięte niepłodnością, które były w trakcie leczenia, skarżyły się na przełożone z uwagi na epidemię zaplanowane wizyty oraz zabiegi in vitro.
Przekazywano dużo różnorodnych opinii odnośnie obowiązkowego szczepienia na koronawirusa i apelowano, żeby było ono bezpłatne, ale nieobowiązkowe.

Wpłynęło 10 petycji dotyczących refundacji leku na nowotwór dziecięcy neuroblastoma.

Wyrażano niezadowolenie, że w wyniku wprowadzenia reżimu sanitarnego wzrosły ceny usług dentystycznych.

Tabela nr 11: Służba zdrowia - liczba sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Działalność Narodowego Funduszu Zdrowia	**8**
Skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie	**16**
Skargi na zbyt długie oczekiwanie na leczenie	**4**
Koszty leczenia - refundacja (w tym in vitro)	**19**
Leki i artykuły sanitarne (rejestracja, refundacja, ceny leków)	**59**
Leczenie uzdrowiskowe (sanatoryjne)	**4**
Działalność publicznych zakładów opieki zdrowotnej	**24**
Ubezpieczenia zdrowotne (składki)	**2**
Organizacja ochrony zdrowia (w tym komputeryzacja)	**22**
Problemy ogólne dotyczące służby zdrowia	**588**
Inne	**22**
Ogółem:	**768**

2.11 Polityka rodzinna i pomoc społeczna

W ramach tej problematyki wpłynęło 217 pism. Przesyłano 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 tj. naczęściej w wieku 9-11 lat, jednak za małych, by mogły same zostać w domu oraz wymagających opieki osoby dorosłej, przekonywali o konieczności wypłacania także im tego świadczenia. Szczególnie dotyczyło to pracujących rodziców, którzy nie mogli wykonywać pracy zdalnej. Samotne matki żaliły się na brak możliwości załatwienia opieki nad dzieckiem. Z uwagi na zalecenia rządu, aby osoby starsze pozostawały w domach i unikały kontaktów, opiekę nad wnukami tylko w ograniczonym zakresie mogli sprawować dziadkowie.

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 świadczeń 500 plus, szczególnie w sytuacji pracy jednego z rodziców w innym kraju Unii Europejskiej. U piszących pojawiały się obawy, 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). 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.

W świetle ujawnianych przez media przypadków znęcania się nad małymi dziećmi, pomimo nadzoru nad tymi rodzinami kuratora, opieki społecznej czy asystenta rodziny, dzwoniący wnosili o zaostrzenie kontroli pracy pracowników Ośrodków Pomocy Społecznej. Postulowali sprawdzenie, czy rodziny wymagające pomocy są właściwie „monitorowane".

Pojawiały się również postulaty zwiększenia kontroli zasadności przyznawania świadczeń z opieki społecznej. Jednocześnie pracownicy ośrodków pomocy społecznej skarżyli się na niskie wynagrodzenia. Opisywano również problemy nieskuteczności ściągania alimentów na dzieci, które pogłębiły się w wyniku epidemii.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	**33**
Odmowy udzielenia pomocy społecznej ze środków pomocy społecznej	**6**
Wysokość zasiłków z funduszy pomocy społecznej	**7**
Działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych	**36**
Domy dziecka, rodziny zastępcze i Domy Pomocy Społecznej	**16**
Świadczenia rodzinne (np. dodatki do zasiłków rodzinnych, świadczenia pielęgnacyjne, 500+, zasiłek opiekuńczy, itp.)	**52**
Urlopy i świadczenia macierzyńskie	**1**
Fundusz alimentacyjny	**8**
Problemy ogólne dotyczące pomocy (opieki) społecznej	**2**
Polityka prorodzinna i społeczna Rządu	**39**
Pomoc dla więźniów, byłych więźniów oraz ich rodzin	**0**
Inne	**17**
Ogółem:	**217**

2.12 Sprawy mieszkaniowe

W ramach tej problematyki wpłynęło 201 skarg, wniosków, petycji i listów. Najczęściej obywatele zwracali się do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów o wsparcie w przydziale mieszkania komunalnego i socjalnego (72 sprawy). Sprawy dotyczące kwestii mieszkaniowych w zdecydowanej większości miały charakter indywidualny i wiązały się ze skargami na działalność organów samorządu gminnego, do zadań których należy zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych.

Właściciele mieszkań na wynajem krytykowali wprowadzony zakaz eksmisji z powodu epidemii koronawirusa. Byli przekonani, że niektórzy lokatorzy przestawali płacić czynsz ponieważ wiedzieli, że nie będą mogli być usunięci z mieszkania w czasie pandemii. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz, często były to wieloletnie długi sięgające kilkudziesięciu tysięcy złotych. Najczęstszym powodem zaistniałej sytuacji były niskie dochody, niewystarczające na opłacenie zobowiązań czynszowych.

Obywatele zgłaszali również nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych. Kwestionowano zasadność wzrostu czynszów i opłat mieszkaniowych, krytykowano działalność zarządów spółdzielni oraz administracji osiedli mieszkaniowych. Pojawiały się również skargi lokatorów na utrudnianie, bądź uniemożliwianie wykupu mieszkań przez spółdzielnie mieszkaniowe.
Zgłoszono postulat podjęcia działań mających na celu zabezpieczenie sytuacji mieszkaniowej przyszłych emerytów, których z uwagi na niskie świadczenia może nie być stać na wynajem lub zakup mieszkania. Postulowano zmiany ustawy z dnia 21 czerwca 2001 o ochronie praw *lokatorów* (...), która w obecnym kształcie ma chronić, zdaniem piszących, jedynie najemców. Pytano również dlaczego zapowiadany program „Mieszkanie plus" jest bardzo wolno realizowany. Podnoszono, że z zapowiadanych 100 tys. nowych mieszkań, zrealizowano niecały 1 tys.

Ponadto zwracano uwagę na wysokie ceny mieszkań w Polsce oraz fakt, że wielu rodzin nie stać na kupno mieszkania, ani na kredyt hipoteczny. Wskazywano również na nieuzasadnione wysokie ceny najmu lokali oraz opłat eksploatacyjnych. Podnoszono brak wystarczającej ilości mieszkań socjalnych lub ich zły stan.

Tabela nr 13: Sprawy mieszkaniowe - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Sprzedaż, najem i zamiana mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych	**72**
Czynsze, opłaty eksploatacyjne i inne opłaty za mieszkania	**10**
Eksploatacja i remonty	**7**
Działalność administracji domów komunalnych	**1**
Pozostałe dot. lokali komunalnych	**5**
Przydziały, zamiany i wykup lokali	**3**
Czynsze i opłaty eksploatacyjne	**6**
Premie gwarancyjne, rekompensaty pieniężne, rewaloryzacja wkładów mieszkaniowych	**1**
Działalność administracji domów spółdzielczych oraz organów spółdzielczych (Prezes, Zarząd, Rada Nadzorcza)	**22**
Pozostałe dot. lokali spółdzielczych	**7**
Prywatne budynki czynszowe	**1**
Mieszkania zakładowe, wykup	**14**
Wspólnoty mieszkaniowe	**14**
Dodatki mieszkaniowe, ochrona lokatorów	**4**
Bezprawne zajęcia lokali i eksmisje	**11**
Mieszkaniowe programy rządowe	**2**
Inne	**21**
Ogółem:	**201**

2.13 Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W ramach tej problematyki wpłynęło 255 skarg, wniosków, petycji i listów. Najczęściej poruszaną tematyką w tym zakresie była kwestia budowy albo remontów dróg i autostrad - 88 pism. Mieszkańcy, w przypadku gdy władze lokalne odmawiały wybudowania lub remontu drogi, zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję.

Przedmiotem skarg były także przebieg i lokalizacja dróg oraz autostrad. Obywatele wyrażali niezadowolenie z przebiegu istniejących albo planowanych dróg i prosili Premiera o interwencję. Często kwestionowano również wysokość odszkodowań przyznawanych za nieruchomości wywłaszczone pod inwestycje.

Jak wcześniej wskazano w niniejszym sprawozdaniu wpływały również 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.

Tabela nr 14: Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Planowanie przestrzenne, lokalizacja inwestycji	**36**
Działki budowlane, spory o ich rozgraniczenie	**11**
Budowa i remonty dróg i autostrad	**88**
Sprzedaż działek budowlanych, przetargi, dzierżawa działek	**3**
Wywłaszczenia i odszkodowania, komunalizacja	**19**
Odszkodowania za szkody wyrządzone budową infrastruktury technicznej (np. szkody górnicze)	**0**
Zmiana wieczystego użytkowania na prawo własności (w tym garaże)	**4**
Ogrody działkowe	**9**
Uprawnienia rzeczoznawców, zarządców, pośredni. w obrocie nieruchomościami	**1**
Sprawy dot. infrastruktury miejskiej	**2**
Sprzedaż nieruchomości cudzoziemcom	**31**
Problemy ogólne dot. mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego, gruntów miejskich	**36**
Sprawy z zakresu geodezji i kartografii oraz geologii	**15**
Ogółem:	**255**

2.14 Unia Europejska

Pisma z tej kategorii są stosunkowo nieliczne i zawierają komentarze obywateli do poszczególnych polityk UE i do prawa obowiązującego w poszczególnych krajach członkowskich UE. Wpływały apele o wyrównanie unijnych dopłat bezpośrednich dla rolników do poziomu jaki otrzymują rolnicy w państwach tzw. „starej Unii". Do KPRM wpływały również głosy niezadowolenia z bezkrytycznego, zdaniem piszących, „wprowadzania przez Polskę zalecanych przez władze UE restrykcji w związku z pandemią".

Tabela nr 15: Unia Europejska - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Rolnictwo i rybołówstwo	**14**
Edukacja i nauka	**8**
Działalność gospodarcza	**3**
Ochrona środowiska i przyrody	**6**
Rozwój regionalny	**2**
Kapitał ludzki (EFS)	**0**
Wprowadzenie waluty EURO	**0**
Środki unijne - dotacje (rozliczenia, wydatkowanie, zapotrzebowanie itp.)	**6**
Orzecznictwo sądów i trybunałów europejskich	**7**
Funkcjonowanie Unii Europejskiej	**3**
Inne	**1**
Ogółem:	**50**

2.15 Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W zakresie tej problematyki w 2020 r. wpłynęło 397 pism. W tym najliczniejszą grupę stanowiły skargi i listy osób, które ubiegają się o legalizację pobytu w Polsce, zezwolenie na pobyt stały lub czasowy oraz zezwolenie na pracę – 124 pisma. Skarżono się na długie oczekiwanie na wydanie decyzji np. nawet 2 lata na kartę stałego pobytu. Skarżono się na utrudniony kontakt telefoniczny z Urzędem do Spraw Cudzoziemców.

Drugą najliczniejszą grupą (69 pism) były 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 lub osobom które dowodzą uprawnień z innych przesłanek (np. potomkowie żołnierzy walczących w II wojnie światowej). Kombatanci żądali przyznania im uprawniania 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.

Kolejną największą grupę pism (67 wystąpień) w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji. Wyrażano różnorodne opinie o działaniach policji podczas protestów przeciwko zaostrzeniu przepisów dotyczących aborcji w Polsce czy Marszu Niepodległości, szczególnie użycia gazu pieprzowego, pałek teleskopowych.

Odnotowano liczne głosy niezadowolenia mieszkańców miejscowości przygranicznych dotyczące zawieszenia małego ruchu granicznego w związku z pandemią.

Apelowano o pomoc obywatelom Polski w sprawach związanych z odbieraniem dzieci przez Jugendamt i Barnevernet oraz o podjęcie działań w zakresie ochrony dzieci przed niewłaściwymi treściami w Internecie np. poprzez wprowadzenie przez operatorów bezpłatnej usługi blokowania stron z takimi treściami.

Pytano również czy Polskę stać na płacenie 500 mln zł rocznie za stacjonowanie 5,5 tys. amerykańskich żołnierzy w Polsce.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Sprawy resortu obrony narodowej	**24**
Sprawy bezpieczeństwa publicznego	**48**
Nadanie i zrzeczenie się obywatelstwa polskiego	**11**
Repatriacja, karty stałego pobytu, uchodźcy polityczni	**124**
Działalność policji	**67**
Działalność innych służb (np. granicznych, straży pożarnej)	**19**
Wnioski o nadanie odznaczenia, orderu	**9**
Sprawy kombatanckie	**69**
Udział Polski w misjach wojskowych	**1**
Inne	**26**
Ogółem	**398**

2.16 Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią

W sprawach rolnictwa skierowano 212 wystąpień. Najwięcej dotyczyło kwestii sprzedaży i dzierżawy gruntów rolnych – 48 pism m.in. 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. 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.

Opisywano ponadto problemy dotyczące wsi i rolnictwa szczególnie w związku z 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

zgłaszali swoją trudną sytuacje oraz apelowali o pomoc w odbudowie zniszczonych gospodarstw rolnych. Sygnalizowali 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 niezgodne ze stanem faktycznym 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.

Ponadto wpłynęła prośba o interwencję w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego, regulującego kwestię paszportów dla roślin, które są przeznaczone na sprzedaż. 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.

Po przyjęciu przez Sejm 18 września 2020 r. nowelizacji ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. *o ochronie zwierząt*, w której zakazano hodowli zwierząt futerkowych i uboju rytualnego do KPRM wpływały liczne i często sprzeczne opinie na ten temat zarówno od rolników, jak i ekologów.

Komentowano protesty i demonstracje AGROunii, zwłaszcza krytycznie oceniono rozrzucenie w ramach protestu na ulicy w Warszawie żywności.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Uwłaszczenia gospodarstw rolnych	**5**
Sprzedaż i dzierżawa gruntów rolnych	**48**
Scalenia, rozgraniczenia i ewidencja gruntów	**8**
Przydział i spłata kredytów rolniczych, prośby o pomoc finansową (dot. rolnictwa)	**12**
Skup płodów rolnych	**3**
Hodowla i ochrona zwierząt	**38**
Sprawy dotyczące sadownictwa	**18**
Działalność Głównego Lekarza Weterynarii, wojewódzkich i powiatowych inspektorów weterynaryjnych i wyznaczonych lekarzy weterynarii, Wojskowa Inspekcja Weterynaryjna oraz inne sprawy z	**6**
Problemy ogólne dot. wsi, rolnictwa i gospodarki ziemią, kształtowanie ustroju rolnego państwa	**16**
Działalność i sprawy dotyczące Głównej i Wojewódzkich Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych	**7**
Szacowanie szkód w uprawach i płodach rolnych, szkody łowieckie, Afrykański Pomór Świń	**7**
Nasiennictwo	**0**
Współdzielczość rolnicza i rolnicze spółdzielnie produkcyjne	**8**
Środki ochrony roślin, nawozy	**2**
Inne	**34**
Ogółem:	**212**

2.17 Reprywatyzacja

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

Tabela nr 18: Reprywatyzacja - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Gospodarstwa chłopskie, lasy, wielkie gospodarstwa ziemskie	**8**
Zwrot nieruchomości miejskich (w tym grunty warszawskie)	**8**
Mienie zabużańskie	**26**
Przedsiębiorstwa i zakłady	**6**
Mienie poniemieckie	**0**
Inne	**0**
Ogółem:	**48**

2.18 Ochrona przyrody i środowiska

W ramach tej tematyki wpłynęły 244 sprawy. Domagano się od Rządu stanowczych działań w walce ze smogiem. Mieszkańcy dużych miast apelowali o zmniejszenie natężenia ruchu samochodowego w centrach miast. Obywatele zwracali się o pomoc w sprawach podłączenia kanalizacji i wodociągów. Kwestionowali wysokość opłat ustanawianych przez samorządy za wywóz odpadów oraz wskazywali 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. Natomiast ekolodzy wyrażali zadowolenie, że z powodu ograniczeń w poruszaniu się przyroda odżyje, a powietrze będzie czystsze. Ponadto przesłano 32 protesty przeciwko zmniejszeniu obszaru Świętokrzyskiego Parku Narodowego.

Wpływały zapytania i uwagi dotyczące programu „Czyste Powietrze", oferującego wsparcie finansowe dla właścicieli domów jednorodzinnych w zakresie wymiany źródeł ciepła oraz prac związanych z termomodernizacją. Przesyłano apele o interwencję Rządu w sprawie planów eksterminacji 15 mln norek hodowanych w Danii w związku z wykryciem u nich mutacji koronawirusa.

Tabela nr 19: Ochrona przyrody i środowiska - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Działalność Głównego Inspektora Ochrony Środowiska i wojewódzkich inspektorów ochrony środowiska oraz Dyrektora Generalnego Ochrony Środowiska i regionalnych dyrektorów ochrony środowiska	**19**
Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej oraz Wojewódzkie Fundusze Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej	**37**
Ochrona środowiska	**58**
Ochrona przyrody	**7**
Ochrona zwierząt	**15**
Gospodarka leśna i łowiectwo	**23**
Gospodarka wodna (w tym działalność Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie))	**36**
Gospodarka odpadami	**37**
Natura 2000	**4**
Inne	**8**
Ogółem:	**244**

2.19 Klęski żywiołowe

Korespondencja należąca do tej kategorii problemowej stanowi niewielki odsetek załatwionych pism. Jak wcześniej wspomniano w związku z suszą i powodzią rolnicy żądali dofinansowania poszkodowanych gospodarstw rolnych. Skarżono się, że kwoty odszkodowań i zapomóg są zbyt niskie.

Tabela nr 20: Klęski żywiołowe - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Powódź	**2**
Silny wiatr (np. huragan, orkan, trąba powietrzna)	**2**
Susza	**2**
Degradacja środowiska w wyniku klęsk żywiołowych	**0**
Odszkodowania	**3**
Inne	**4**
Ogółem:	**13**

2.20 Handel, usługi, łączność, komunikacja

W ramach tej tematyki wpłynęło 302 skargi, wnioski, petycje i listy, z czego większość dotyczyła protestów wobec ograniczeń wprowadzonych w związku z epidemią. Skarżono się na ograniczenia w handlu, zamknięcie sklepów, galerii handlowych i punktów usługowych. Zwracano uwagę, że dużą niedogodnością było czekanie w długich kolejkach przed sklepami i placówkami pocztowymi, gdy wprowadzono limity klientów przebywających w pomieszczeniach. Zgłaszano zastrzeżenia wobec regulacji dotyczącej obsługiwania 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.

Apelowano o 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, drogeryjnych, optycznych, położonych na terenie galerii handlowych otrzymali polecenie stawienia się do pracy i zwrócili się do KPRM z prośbą o interpretację przepisów pozwalających na nich otwarcie. Obawiali się zarażenia wirusem, gdyż ze względu na zamknięcie większości sklepów na terenie galerii, punkty te odwiedzane były przez większe ilości osób niż zazwyczaj.

Wpływały postulaty zamknięcia marketów budowlanych gdzie przebywała zbyt duża ilość osób. Na początku pandemii wpływały skargi od przedsiębiorców sprzedających na targowiskach, że z powodu ich zamknięcia nie mają możliwości zarabiania.

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.

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

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 opłata 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 rozwiązywać na warunkach korzystnych dla klientów zawartych w tym zakresie umów, a rzecznicy konsumenta nie podejmują się interwencji w tych sprawach. Apelowano o przywrócenie w dobie pandemii niedziel handlowych w celu zmniejszenia ilość klientów w sklepach (w soboty).

Tabela nr 21: Handel, usługi, łączność, komunikacja - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Działalność handlu i usług	**17**
Działalność zakładów energetycznych i gazowni	**32**
Działalność urzędów pocztowych	**26**
Telefonia stacjonarna, cyfrowa, opłaty	**29**
Radio i telewizja (abonament)	**28**
Internet (światłowody, zasięgi, przyłącza)	**26**
Komunikacja lokalna, miejska	**17**
Komunikacja krajowa i międzynarodowa w tym. PKP, PPKS, LOT	**37**
Licencje, koncesje, zezwolenia	**6**
Problemy ogólne dot. handlu, usług, łączności, komunikacji i transportu	**38**
Drogi i ruch drogowy; prawo o ruchu drogowym	**42**
Inne	**4**
Ogółem:	**302**

2.21 Edukacja, kultura, nauka, sport, turystyka

Wpływały liczne zapytania i opinie na temat zamknięcia szkół, przedszkoli i żłobków oraz uczelni. 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, ze przerzuciła obowiązek nauczania na rodziców. Podkreślano, że zdalne nauczanie sprowadza się głównie do zadawania dużej ilości prac domowych, a zajęcia on-line prowadzone są w nielicznych placówkach. Rodzice twierdzili, że nauka zdalna jest nieefektywna, a dzieci bardzo źle znoszą brak kontaktu z rówieśnikami.

Wyrażano zadowolenie 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 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 ok. 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.

Wpływało wiele protestów przeciwko zamknięciu teatrów, kin, muzeów, oper, filharmonii i odwołaniu koncertów. Ludzie kultury zwracali się z prośbą o wsparcie. Po ujawnieniu wysokości wypłat dla niektórych artystów z Funduszu Wsparcia Kultury do KPRM wpłynęły liczne wyrazy oburzenia od obywateli.

Dużo protestów wzbudziło zamknięcie z powodu pandemii obiektów sportowych, szczególnie basenów i lodowisk.

Skarżono się, że biura podróży zwracają pieniądze za odwołane z powodu koronawirusa wycieczki po bardzo długim czasie oczekiwania. Ponadto wpływały liczne zapytania o zapowiadany bon turystyczny. Wyrażano rozczarowanie, że finalnie bon będzie przysługiwać tylko dzieciom, a nie jak początkowo informowano, wszystkim osobom zatrudnionym.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Żłobki i przedszkola	**8**
Szkolnictwo podstawowe	**41**
Szkolnictwo ponadpodstawowe	**13**
Szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne	**16**
Szkolnictwo specjalne	**6**
Pomoc materialna i stypendialna oraz kredyty dla studentów	**3**
Sprawy dotyczące nauczycieli	**6**
Sprawy dotyczące autorów, twórców i naukowców	**6**
Ochrona i remonty zabytków	**12**
Sport i turystyka oraz dofinansowanie imprez kulturalnych	**13**
Inne	**12**
Ogółem	**136**

2.22 Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe

W zakresie tej problematyki wpłynęło 477 skarg, petycji i listów. W tym najliczniejszą grupę stanowiły skargi na działalność instytucji finansowych: banków, parabanków, firm windykacyjnych i biur maklerskich (292 pism). Zarzucano im wprowadzanie klientów w błąd, stosowanie niezrozumiałych zapisów w umowach oraz brak reakcji na pisemne reklamacje. 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%.

Korespondencja ta często zawierała prośby o interwencję lub wstawiennictwo w negocjacjach z instytucjami finansowymi w celu uzyskania zmian zasad spłaty kredytu. Zwracano się również do Prezesa Rady Ministrów o udzielenie pomocy w spłacie rat kredytowych.

Liczną grupę stanowiły skargi dotyczące wysokości należnych podatków, odmowy umorzenia należności podatkowych lub rozłożenia ich na raty (93 pisma). 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.

Składano skargi na działalność Rzecznika Finansowego zarzucając mu zbyt małą pomoc dla obywateli w sporach z instytucjami finansowymi.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Podatki (łącznie z rolnymi)	**93**
Cła, opłaty celne, sprawy celne	**1**
Kredyty np. przydział, spłata, umorzenia (z wyłączeniem kredytów studenckich i rolnych)	**47**
Działalność instytucji finansowych (banki, parabanki, działalność firm windykacyjnych, biura maklerskie, giełda, lokaty i oszczędności, polisolokaty, oprocentowanie)	**292**
Papiery wartościowe (obligacje, świadectwa udziałowe, w tym przedwojenne papiery wartościowe)	**13**
Roszczenia z tytułu ubezpieczeń majątkowych osobowych, komunikacyjnych (z wyłączeniem rolnych)	**6**
Działalność zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych	**12**
Finanse publiczne (budżet państwa, samorządów, instytucji)	**5**
Inne	**8**
Ogółem:	**477**

2.23 Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie tej problematyki wpłynęło 1000 skarg, petycji i listów. Najwięcej dotyczyło pomocy dla firm oraz pracowników zawartej w kolejnych wersjach Tarcz Antykrysowych. Pytano 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 związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej przedsiębiorcom, których płynność finansowa uległa pogorszeniu w związku z epidemią.

Zwracano uwagę na niekorzystne, zdaniem piszących, prawo regulujące kwestie dotyczące małych przedsiębiorstw. Ich zdaniem prawo faworyzuje duże koncerny zachodnie, które mają korzystniejsze stawki ubezpieczeniowe i podatkowe.

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

	Skargi wnioski petycje listy
Energetyka (np. dywersyfikacja pozyskiwania źródeł energii, elektrownie atomowe, wiatrowe itp.)	**24**
Przemysł wydobywczy (górnictwo, ropa naftowa, gaz łupkowy, geotermia i inne)	**22**
Przemysł stoczniowy i hutniczy	**2**
Przemysł zbrojeniowy	**2**
Transport kolejowy, lotniczy i samochodowy	**36**
Gospodarka morska, rybołówstwo	**4**
Restrukturyzacja i prywatyzacja przedsiębiorstw i zakładów	**2**
Przydział akcji dla pracowników oraz ich wykup	**3**
Prowadzenie działalności gospodarczej, pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw	**145**
Upadłość przedsiębiorstw, programy naprawcze, zarządy komisaryczne	**701**
Funkcjonowanie spółek z udziałem Skarbu Państwa	**40**
Polityka gospodarcza Rządu	**14**
Inne	**5**
Ogółem:	**1000**

2.24 Ogólne sprawy polityczno-społeczne

W zakresie tego działu wpłynęło 562 pism, w tym najliczniejszą grupę – 346 – stanowiły uwagi o aktualnych wydarzeniach. Obywatele, zwłaszcza emeryci, skarżyli się na inflację i dalszy wzrost cen produktów spożywczych, wydatków ponoszonych w związku z koniecznością utrzymania 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.

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

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

Dużo komentarzy dotyczyło wyborów prezydenckich, szczególnie ich organizacji, sposobu głosowania korespondencyjnego, przełożenia ich terminu oraz drukowania pakietów wyborczych do głosowania korespondencyjnego. Podnoszono, że propozycja głosowania podczas pandemii może naruszać konstytucyjne wymogi wyborów tj. powszechności, równości, tajności i bezpośredniości. Przekazywano liczne opinie o kandydatach na urząd Prezydenta RP oraz na temat przebiegu ich kampanii wyborczej. Obywatele alarmowali, że politycy wywołują negatywne emocje, dają zły przykład braku szacunku i dzielą Polaków. Wyrażano żal, że przed drugą turą wyborów prezydenckich nie odbyła się żadna wspólna debata pomiędzy kandydatami. Gratulowano wygranej Prezydentowi Andrzejowi Dudzie.

Pojawiały się opinie dotyczące dyskryminacji kobiet w życiu politycznym i społecznym. Sygnalizowano, iż jest czymś że niezrozumiałym, że w XXI wieku w wyborach prezydenckich finalnie startowali wyłącznie mężczyźni. Ponadto odnotowywano, że w programach publicystycznych wypowiadają się niemalże wyłącznie mężczyźni.

Wpływało wiele wystąpień wyrażających sprzeciw wobec wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 22 października 2020 r. w sprawie aborcji. Domagano się niepublikowania wyroku.

Mniej liczne wystąpienia wyrażały poparcie dla ww. wyroku i postulowały jego natychmiastową publikację.

Liczne negatywne opinie wzbudził projekt wprowadzenia regulacji dotyczącej tzw. uchylenia 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 Alekandrowi Łukaszence obywateli Białorusi oraz o 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;

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 w tej sprawie.

Wpływały petycje przeciwko ograniczaniu wolności religijnej, w których piszący twierdzili, że limity dotyczące ilości wiernych w świątyniach są sprzeczne z zasadą wolności religii gwarantowaną każdemu przez art. 53. ust. 2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej.

Wpłynęło ok. 50 petycji z żądaniem podjęcia natychmiastowych działań mających na celu delegalizację w Polsce Antify ("Akcji antyfaszystowskiej").

Apelowano również o zatrzymania zagrożenia, jakim wg. piszących, jest technologia 5G. Piszący obawiali się, że „stukrotne podniesienie poziomu dopuszczalnego promieniowania elektromagnetycznego w Polsce" jest szkodliwe dla zdrowia i życia ludzi;

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

	Skargi wnioski petycje listy
Działalność Sejmu i Senatu RP	**6**
Działalność Prezydenta RP	**11**
Działalność Rządu	**35**
Polityka zagraniczna Rządu	**24**
Działalność organizacji i partii politycznych	**12**
Działalność stowarzyszeń i związków zawodowych	**10**
Działalność mediów	**8**
Uwagi o aktualnych wydarzeniach	**346**
Sprawy Polonii i Polaków za granicą	**11**
Opinie w sprawie wyborów i referendów	**51**
Poziom życia społeczeństwa	**18**
Ocena funkcjonowania prawa	**6**
Korespondencja dotycząca „katastrofy smoleńskiej"	**4**
Sprawy wyznań religijnych, mniejszości narodowych, etnicznych i językowych	**12**
Inne	**8**
Ogółem:	**562**

2.25 Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów

W korespondencji kierowanej bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów dominowały opinie, uwagi i postulaty dotyczące bieżących działań Rządu. Tematyka wystąpień była bardzo zbliżona do korespondencji należącej do kategorii „Ogólne sprawy polityczno-społeczne" (pkt. 2.24).

Wiele osób, przekonanych o omnipotencji Prezesa Rady Ministrów, zwracało się z prośbą o pomoc w znalezieniu pracy lub wsparcie finansowe w związku z trudną sytuacją życiową.

Tabela nr 26: Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Życzenia, gratulacje, zaproszenia, deklaracje poparcia, uznania i sympatii	**85**
Prośby o zdjęcia i autograf; prośby o spotkanie	**46**
Krytyka personalna Premiera	**40**
Prośby o pomoc finansową i materialną na cele indywidualne i społeczne	**253**
Porady i postulaty kierowane do Prezesa Rady Ministrów	**384**
Inne	**44**
Ogółem:	**852**

2.26 Sprawy pozostałe

W korespondencji kierowanej do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów znalazła się duża grupa pism, której treść nie pozwala na dokonanie jednoznacznej kwalifikacji tematycznej.

Tabela nr 27: Sprawy pozostałe - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Skargi wnioski petycje listy
Treść napastliwa, wulgarna, obraźliwa	**164**
Korespondencja nieczytelna lub o niezrozumiałej treści lub bez merytorycznej treści	**2691**
Zwroty dokumentów, przesyłanie aktów prawnych	**20**
Interpretacja ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę. Prośby o pomoc prawną.	**279**
Wynalazcy, patenty, pomysły racjonalizatorskie	**56**
Pieniężne roszczenia wobec Prezes Rady Ministrów i Skarbu Państwa	**38**
Inne	**280**
Ogółem:	**3528**

3. Wnioski i postulaty

Stały i na dużym poziomie wpływ sygnałów obywatelskich (zarówno drogą pocztową jak i elektroniczną) kierowanych do Prezesa Rady Ministrów świadczy o powszechności tej formy zgłaszania swoich problemów przez obywateli.

Obok wpływu skarg, wniosków i listów w sprawach indywidualnych, zauważalny jest stały wzrost liczby zbiorowych wystąpień obywateli (w ramach zorganizowanych akcji), mających formę protestów, apeli oraz petycji. Dotyczy to szczególnie pism przekazywanych w formie elektronicznej.

Problematyka korespondencji wskazuje na trzy zasadnicze kategorie przyczyn, które powodują największą liczbę sygnałów obywatelskich.

1. Sytuacja społeczno-ekonomiczna obywateli.

Najwięcej sygnałów obywatelskich wynika z trudnych warunków życia i związanych z tym problemów finansowych, zwłaszcza w roku epidemii koronawirusa. Ograniczone możliwości finansowe Państwa zazwyczaj stanowią barierę w zaspokajaniu wielu często uzasadnionych potrzeb i oczekiwań.

2. Przekonanie o nieograniczonych kompetencjach Prezesa Rady Ministrów

Wiara w to, że z mocy sprawowanego urzędu Premier ma prawo podjąć korzystne dla skarżącego rozstrzygnięcia powoduje, że wiele skarg i wniosków jest kierowanych bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów zamiast do organów merytorycznie właściwych dla danej sprawy. Sygnały te, zgodnie z *Kodeksem postępowania administracyjnego*, są niezwłocznie przekazywane do właściwych organów.

3. Potencjalne nieprawidłowości w działalności organów administracji

Obywatele zarzucają często organom administracji rządowej i samorządowej naruszenie przepisów Kpa przy rozpatrywaniu ich spraw, bezczynność lub przewlekłe postępowanie.

Dla każdej z tych kategorii spraw różny jest stopień skuteczności podejmowanych działań. Wynika on głównie z zakresu kompetencji Prezesa Rady Ministrów i możliwości władczego oddziaływania na organy administracji publicznej. Częste są zatem sytuacje, gdy brak jest podstaw prawnych do podjęcia interwencji w danej sprawie, bądź jej rozpatrzenia zgodnie z oczekiwaniem wnioskującego. Departament Spraw Obywatelskich zawsze jednak stoi na stanowisku, że należy wytłumaczyć osobie zainteresowanej brak właściwości PRM/KPRM i co za tym idzie brak podstaw prawnych do podjęcia interwencji oraz wskazać jej ewentualne inne możliwości rozwiązania sprawy będącej przedmiotem skargi, wniosku lub listu.

W wielu sprawach Prezes Rady Ministrów i Kancelaria Prezesa Rady Ministrów nie są właściwi w kierowanych do nich sprawach i co za tym idzie nie posiadają przewidzianych prawem możliwości do podjęcia bezpośredniej interwencji lub wydania decyzji. Często jednak zainicjowane przez DO działania (np. skierowanie sprawy do właściwego organu z prośbą o poinformowanie KPRM o sposobie jej załatwienia) kończą się pomyślnym rozwiązaniem zgłaszanych przez obywateli problemów.