Informacja o sygnałach obywatelskich, które wpłynęły do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w 2021 roku

---

Departament Spraw Obywatelskich

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Warszawa, luty 2022 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 2021 r. Autorzy skarg, wniosków, petycji i listów apelowali często w pełnych emocji i dramatycznych słowach o pomoc w rozwiązaniu ich problemów życiowych, zwłaszcza w trudnym czasie epidemii koronawirusa. Pełne wyobrażenie o tym daje tylko lektura indywidualnych wystąpień oraz bezpośredni kontakt z osobami zwracającymi się o pomoc.

Spis treści

Wstęp 2

Spis treści 3

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

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

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

2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich 9

2.1 Ministerstwa 9

2.2 Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje 11

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 20

2.9 Niepełnosprawni 22

2.10 Służba zdrowia 23

2.11 Polityka rodzinna i pomoc społeczna 28

2.12 Sprawy mieszkaniowe 30

2.13 Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe 31

2.14 Unia Europejska 32

2.15 Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie 33

2.16 Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią 34

2.17 Reprywatyzacja 36

2.18 Ochrona przyrody i środowiska 36

2.19 Klęski żywiołowe 38

2.20 Handel, usługi, łączność, komunikacja 39

2.21 Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka 41

2.22 Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe 43

2.23 Sprawy gospodarcze i ekonomiczne 45

2.24 Ogólne sprawy polityczno-społeczne 47

2.25 Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów 49

2.26 Sprawy pozostałe 50

3. Wnioski i postulaty 50

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

W roku 2021 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 **12 003** pisemnych skarg, wniosków, petycji, listów i innych wystąpień w sprawach obywateli;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **200 000** wiadomości;

1. 1. Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

- **922** sygnały zostały rozpatrzone jako skargi i wnioski w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego (Kpa);
- **11 081** wystąpień stanowiło innego rodzaju wystąpienia w sprawach obywatelskich (listy, apele, petycje).

Każdy sygnał obywatelski jest kwalifikowany wedle swojej problematyki (tematu), którego dotyczy. W 2021 r. w DSO określono 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 2021 r.

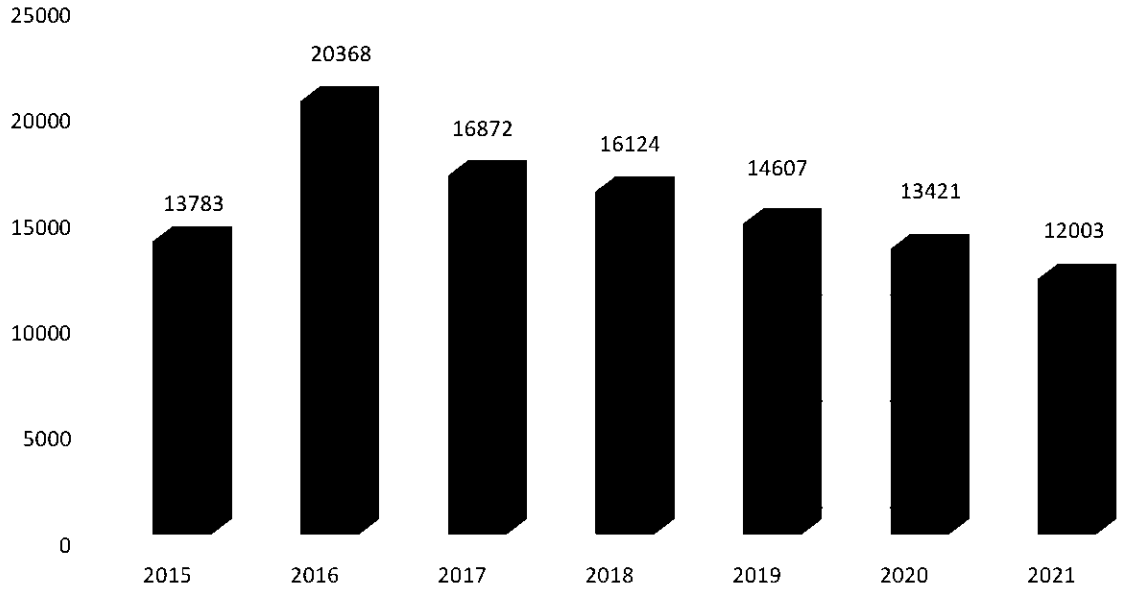
	Sygnały pisemne
Ministerstwa	**775**
Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	**387**
Urzędy Wojewódzkie	**165**
Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych	**435**
Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	**36**
Sądownictwo i organy ścigania	**1562**
Sprawy pracy i zatrudnienia	**130**
Ubezpieczenia społeczne	**522**
Niepełnosprawni	**100**
Służba zdrowia	**1196**
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	**173**
Sprawy mieszkaniowe	**254**
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	**283**
Unia Europejska	**49**
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	**362**
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	**139**
Reprywatyzacja	**26**
Ochrona przyrody i środowiska	**215**
Klęski żywiołowe	**13**
Handel, usługi, łączność, komunikacja	**325**
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	**159**
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	**251**
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	**515**
Ogólne sprawy polityczno-społeczne	**553**
Korespondencja dot. bezpośrednio Prezesa Rady Ministrów	**776**
Sprawy pozostałe	**2602**
Ogółem	**12003**

Ponadto wpłynęło 1626 innych pism (odpowiedzi z urzędów, zwroty i inne).

Kwalifikacja każdej skargi, wniosku, petycji lub listu wedle powyższej klasyfikacji pozwalała na zidentyfikowanie tych zagadnień, które w danym okresie budzą

największe zainteresowanie społeczeństwa lub też stanowiły najbardziej problematyczny obszar. W wielu przypadkach pisma kierowane do KPRM były wielowątkowe (np. prośba o remont drogi połączona ze skargą na organy samorządu gminnego). W takich przypadkach pracownik załatwiający sprawę wybierał temat dominujący, na podstawie którego dokonywał klasyfikacji pisma.

1. *Wykres nr 1: Liczba pisemnych sygnałów obywatelskich w latach 2015 - 2021*



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

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej były przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do właściwych organów, albo były rejestrowane w systemie i procedowane jak korespondencja listowna. W roku 2021 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 (powyżej 100), które wpłynęły w analizowanym okresie:

- **ok. 20 tys.** apeli zatytułowanych „W obronie rodzin – stop ofensywie prawnej LGBT", w których piszący zwracali się o nieuznawanie przez Polskę związków homoseksualnych zawartych za granicą. Wskazywali, że zgodnie ze „Strategią na rzecz równości LGBTIQ na lata 2020-25" Komisja Europejska będzie podejmowała działania celem uznawania przez państwa członkowskie związków jednopłciowych zawartych w innych krajach Unii;
- **12 074** apele w języku angielskim i polskim, o udzielenie pomocy osobom z Afganistanu i innych państw, ubiegającym się o azyl, które znajdowały się na granicy polsko-białoruskiej. Piszący apelowali do polskiego rządu o zapewnienie im, ochrony międzynarodowej, żywności, wody, schronienia i pomocy medycznej, jak również zapewnienia możliwości kontaktu z prawnikami organizacji pozarządowych;
- ok. **9000** wystąpień w sprawie złożonego przez Sieć Obywatelską Watchdog Polska subsydiarnego aktu oskarżenia przeciwko fundacji Lux Veritatis. Piszący twierdzili, że toczące się postępowanie karne w tej sprawie było pozbawione podstaw formalnych i merytorycznych, a jego celem był atak na Ojca Tadeusza Rydzyka i innych członków zarządu Fundacji oraz chęć ich zdyskredytowania w opinii publicznej. Pisma adresowane były do Prezydenta RP z prośbą o interwencję oraz do wiadomości Premiera;
- **6768** wystąpień tej samej treści zatytułowanych „Petycja: Żadnych lockdownów!", w której autorzy domagali się zagwarantowania, że nie zostaną wprowadzone ponownie ograniczenia związane z pandemią koronawirusa oraz tzw. „segregacja sanitarna";
- **3033** protesty w sprawie projektu ustawy o tzw. podatku od reklam, który miałby objąć media w Polsce. Twierdzono, że „pod pretekstem pandemii COVID-19 wprowadzony zostanie podatek, który doprowadzi do osłabienia, a nawet zamknięcia wielu redakcji ogólnopolskich i lokalnych";

- **1763** protesty „Zamach na polską szkołę" wobec zapowiadanych przez rząd zmian w szkolnictwie. Protestujący uważali, że projekt nowelizacji prawa oświatowego „zmniejsza wpływ wspólnot samorządowych - zarówno władz lokalnych, jak i rodziców - na pracę szkoły, jest niezgodny z zasadą pomocniczości i samorządności";
- **937** wystąpień branży turystycznej (Polski Ruch Pilotów i Przewodników, Obywatelskie Ministerstwo Turystyki, Oddolna Inicjatywa Ratowania Turystyki) z apelem o wsparcie, wypłatę tzw. „postojowego", zwolnienia z tytułu płatności ZUS, kontynuację wypłaty comiesięcznej „mikrodotacji" w wysokości 5000 zł dystrybuowanej przez Powiatowe Urzędy Pracy. Domagano się również wyrównywania strat finansowych wynikających z ograniczeń w czasie stanu epidemii poprzez uchwalenie tzw. „ustawy odszkodowawczej";
- **942** wystąpienia branży ślubnej przeciwko istniejącym ograniczeniom w organizacji wesel;
- **513** apeli pracowników administracyjnych sądów o podwyżki wynagrodzeń;
- **434** wystąpienia pracowników Urzędów Skarbowych, w których domagali się zwiększenia wymiaru wynagrodzeń, nie zgadzali się na zamrożenie płac w sferze budżetowej, redukcje zatrudnienia w Krajowej Administracji Skarbowej oraz protestowali przeciwko podwyżkom wynagrodzeń posłów, senatorów i podsekretarzy stanu;
- **416** apeli o budowę obwodnicy Szczecina i o zabezpieczenie w budżecie państwa pieniędzy na realizację tej inwestycji. Piszący apelowali o wpisanie jej do Krajowego Planu Odbudowy zgodnie ze staraniami władz województwa, co pozwoli na sfinansowane budowy z funduszy unijnych;
- **306** petycji od obywateli przekazanych przez urzędy gmin i miast z całej Polski, w których piszący domagali się zapewnienia gwarancji od producentów szczepionek, że w przypadku wystąpienia niepożądanych odczynów poszczepiennych, poniosą wszelkie koszy prawne i finansowe;
- **281** apeli o zniesienie restrykcji i pozwolenie na swobodne prowadzenie działalności zarobkowej pomimo trwania pandemii;
- **137** wystąpień o objęcie Narodowym Programem Szczepień poszczególnych grup społecznych i zawodowych;

- **130** apeli od pracowników cywilnych Policji o usystematyzowanie wynagrodzeń i zapobieganie nierównościom w zarobkach policjantów;
- **120** petycji „Stowarzyszenia Polska Wolna od GMO" przekazanych przez urzędy gmin i miast z całej Polski, w której piszący domagali się natychmiastowego zakazu podawania szczepionki otrzymanej metodą „manipulacji genetycznej";
- **128** wystąpień "Stop ideologicznej cenzurze" wprowadzanej, zdaniem piszących, przez koncern Google. Piszący skarżyli się, że YouTube, który należy do koncernu Google, usunął film "Ich prawdziwe cele" z uwagi to, że przedstawiał prawdziwe informacje na temat ideologii LGBT;
- **107** apeli o przygotowanie planu „odejścia od węgla brunatnego" w Polsce do 2030 roku;
- **105** tzw. „Deklaracji wolności" w sprawie wolności wyboru w przyjmowaniu szczepień.

2. Szczegółowa problematyka sygnałów obywatelskich

2.1 Ministerstwa

W analizowanym okresie rozpatrzono 775 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.

Największa ilość skarg i innych wystąpień dotyczyła KPRM (191 pism). W dalszej kolejności podobnie jak w poprzednich latach, znaczna ilość korespondencji dotyczyła Ministerstwa Sprawiedliwości (81 pism), a następnie Ministerstwa Rozwoju (68 pism), Ministerstwa Zdrowia (65 pism) oraz Ministerstwa Rodziny i Polityki

Społecznej (44 pisma).

Wpłynęły 74 sprawy dotyczące działu cyfryzacji. Wskazywano na problemy z logowaniem do Profilu Zaufanego, Internetowego Konta Pacjenta, ePUAP i systemu CEPIK. Pytano również o Systemy Rejestrów Państwowych (Rejestr PESEL, Rejestr Dowodów Osobistych, Rejestr Stanu Cywilnego), aplikacji „Kwarantanna domowa" i STOP COVID – ProteGO Safe.

Duża część pism w sprawie działalności Premiera i ministrów dotyczyła wprowadzania ograniczeń w kolejnych falach pandemii koronawirusa. Protestowano przeciwko wprowadzeniu tzw. „lockdownu" w całej Polsce, zamknięciu hoteli, galerii handlowych, placówek kulturalnych, obiektów sportowych i nauce zdalnej. Kolejną falę niezadowolenia wywołało zawieszenie działalności salonów fryzjerskich i kosmetycznych oraz zamknięcie żłobków i przedszkoli.

Z ulgą przyjęto otwarcie żłobków i przedszkoli (od 19 kwietnia). Natomiast liczne protesty wzbudziło pozostawienie zamkniętych hoteli i miejsc noclegowych podczas tzw. długiego weekendu majowego. Skarżono się, że ograniczenia wprowadzane były ze zbyt krótkim wyprzedzeniem, jak również na brak jasności niektórych przepisów.

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

	Sygnały pisemne
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	191
Dział Cyfryzacji KPRM	74
Ministerstwo Aktywów Państwowych	16
Ministerstwo Edukacji i Nauki	14
Ministerstwo Finansów	17
Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej	3
Ministerstwo Infrastruktury	36
Ministerstwo Klimatu i Środowiska	30
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	32
Ministerstwo Obrony Narodowej	7
Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej	44
Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	22
Ministerstwo Rozwoju i Technologii	68
Ministerstwo Sportu	2

Ministerstwo Sprawiedliwości	81
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	40
Ministerstwo Spraw Zagranicznych	33
Ministerstwo Zdrowia	65
Ogółem:	**775**

2.2 Centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje

W tej grupie problemowej wpłynęło łącznie 386 pism. Najwięcej dotyczyło funkcjonowania Rzecznika Praw Pacjenta (41 pism), Urzędu Ochrony Danych Osobowych (32 pisma), organów nadzoru budowlanego (26 pism), Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (25 pism), Urząd Regulacji Energetyki (19 pism) oraz Krajowych Ośrodków Wsparcia Rolnictwa (16 pism).

Skarżono się na brak możliwości kontaktu telefonicznego z urzędami, na długotrwałe oczekiwanie lub brak odpowiedzi na przesłaną korespondencję.

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.

Grupy pracowników urzędów przesyłały prośby o interwencję Premiera w sprawie podwyżek ich wynagrodzeń. Związek zawodowy celników zwrócił uwagę, że Szef Krajowej Administracji Skarbowej podpisał z przedstawicielami organizacji związków

zawodowych porozumienie, w którym określono, że podwyżki wynagrodzeń w KAS nie będą niższe niż te uzgodnione z innymi służbami mundurowymi. Określono w nim, że w 2022 r. funkcjonariusze innych formacji mundurowych otrzymają 677 zł podwyżki, lecz w KAS zaplanowano jednak podwyżki na poziomie 432 zł dla funkcjonariuszy i 497 zł dla pracowników Korpusu Służby Cywilnej. Zdaniem piszących oznacza to nierówne traktowania funkcjonariuszy służby celnej w stosunku do funkcjonariuszy innych formacji mundurowych.

Pracownicy Wód Polskich domagali się również podwyżki wynagrodzeń. Opisywali, że ich płace nie wzrastają od 2 lat, co jest krzywdzące przy wzroście cen, inflacji i zwiększaniu najniższego wynagrodzenia.

W związku z Narodowym Spisem Powszechnym Ludności i Mieszkań 2021 przesyłano uwagi, opinie i skargi dotyczące Głównego Urzędu Statystycznego. Zwracano m.in. uwagę, że po wypełnieniu ankiety spisowej nie wpływało drogą elektroniczną Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO).

Wpływały skargi dotyczące Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Wysyłali je obywatele, którzy spóźnili się z opłatą za ubezpieczenie OC pojazdu i dostawali za to wysokie kary. Prosili Premiera o interwencję lub skarżyli się że UFG nie wyraża zgody na ich umorzenie.

Kierowano prośby o pomoc konsularną od obywateli Polski, którzy borykali się z problemami za granicą, jak również skargi na niewystarczającą zdaniem piszących pomoc polskich placówek dyplomatycznych.

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

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

	Sygnały pisemne
Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego	2
Agencja Mienia Wojskowego	0
Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	5
Agencja Wywiadu	0
Ambasady i konsulaty	17
Centralne Biuro Antykorupcyjne	1

Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych	4
Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad	7
Główny Inspektor Farmaceutyczny oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy	5
Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego oraz wojewódzcy i powiatowi inspektorzy nadzoru budowlanego	26
Główny Inspektor Sanitarny	3
Główny Urząd Geodezji i Kartografii	8
Główny Urząd Miar	2
Główny Urząd Statystyczny	15
Instytut Pamięci Narodowej	10
Komisja Nadzoru Finansowego	9
Krajowy Ośrodek Wsparcia Rolnictwa	16
Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji	2
Najwyższa Izba Kontroli	1
Państwowa Inspekcja Pracy	1
Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie	8
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych	4
Polska Agencja Kosmiczna	3
Polska Akademia Nauk	3
Rada Doskonałości Naukowej	1
Rządowe Centrum Legislacji	1
Rzecznik Finansowy	15
Rzecznik Małych i Średnich Przedsiębiorstw	0
Rzecznik Praw Dziecka	1
Rzecznik Praw Obywatelskich	17
Rzecznik Praw Pacjenta	41
Szef Krajowej Administracji Skarbowej, dyrektorzy izb administracji skarbowej, naczelnicy urzędów skarbowych	8
Szef Służby Cywilnej	0
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny	12
Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	13
Urząd Dozoru Technicznego	5
Urząd Komunikacji Elektronicznej	8
Urząd Ochrony Danych Osobowych	32
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	25
Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej	6
Urząd Regulacji Energetyki	20
Urząd Transportu Kolejowego	4

Urząd Zamówień Publicznych	2
Wojskowa Agencja Mieszkaniowa	2
Pełnomocnicy Rządu i Premiera	3
Inne	19
Ogółem:	**387**

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 obywateli 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

	Sygnały pisemne
Dolnośląski Urząd Wojewódzki	34
Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki	4
Lubelski Urząd Wojewódzki	4
Lubuski Urząd Wojewódzki	5
Łódzki Urząd Wojewódzki	4
Małopolski Urząd Wojewódzki	18
Mazowiecki Urząd Wojewódzki	28
Opolski Urząd Wojewódzki	3
Podkarpacki Urząd Wojewódzki	6
Podlaski Urząd Wojewódzki	2
Pomorski Urząd Wojewódzki	11
Śląski Urząd Wojewódzki	17
Świętokrzyski Urząd Wojewódzki	4
Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki	13
Wielkopolski Urząd Wojewódzki	3
Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	9
Ogółem:	**165**

2.4 Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej i innych

W tej grupie problemowej wpłynęło 435 skarg, wniosków petycji i listów. Najczęściej poruszaną kwestią była działalność samorządu szczebla gminnego - 286 pism. Nadsyłane były 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.

Mieszkańcy często kierowali do Premiera skargi na brak inwestycji w swoich gminach, w zakresie lokalnej infrastruktury drogowej czy komunikacji. Skarżono się na nieprawidłowości w utrzymaniu czystości i porządku w gminach – niewłaściwą ewidencję rozliczeń za wodę, brak nadzoru nad pozbywaniem się przez mieszkańców ścieków płynnych oraz odpadów. Kwestionowano koszty związane z poborem i dystrybucją wody dla mieszkańców, skarżono się na brak sieci kanalizacji, wysokie opłaty za wywóz śmieci. Zarzucano też władzom gmin niewłaściwą ewidencję liczby mieszkańców zobowiązanych do wnoszenia opłat za wywóz odpadów odbieranych z gminy. Wpływały sygnały, że niektóre podmioty publiczne (np. szkoły, urzędy) przy przeprowadzeniu remontów znacząco przekraczają standardowe koszty. Apelowano o stworzenie lepszych mechanizmów kontroli kosztów w takich sytuacjach.

Zdarzały się skargi na nieprawidłowości w przebiegu konkursów kandydatów na członków etatowych lub pozaetatowych w samorządowych kolegiach odwoławczych oraz regionalnych izbach obrachunkowych.

Gminy wyrażały obawy dotyczące uregulowań zwartych w Polskim Ładzie, które mogą sprawić że część osób nie będzie płacić podatku PIT (poprzez określenie kwoty wolnej od podatku do 30 tys. zł), a więc spadną dochody jednostek samorządu terytorialnego.

Zdarzało się, że gminy, które płaciły dotychczas tzw. „podatek solidarnościowy" „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

	Sygnały pisemne
Działalność organów samorządowych wojewódzkich	27
Działalność organów samorządowych powiatowych	44
Działalność organów samorządowych gminnych (miejskich)	286
Działalność organów samorządowych kolegiów odwoławczych	62
Działalność regionalnych izb obrachunkowych	2
Działalność organizacji spółdzielczych, społecznych i innych	7
Zmiany w podziale administracyjnym	3
Inne	4
Ogółem:	**435**

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. Przedmiotowe pisma zawierały zarzuty na niewłaściwe, zdaniem piszących, procedowanie takich spraw. Informowano wówczas o braku możliwości zastosowania przepisów postępowania skargowego działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego lub wyjaśniano dlaczego pismo nie było zakwalifikowane jako wniosek o udostępnienie informacji publicznej.

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

	Sygnały pisemne
Dostęp do informacji publicznej	36
Spory kompetencyjne	0
Ogółem:	**36**

2.6 Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W 2021 r. wpłynęły 1562 wystąpienia dotyczące funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. Najczęściej (586 pism) wnoszono o podjęcie interwencji w ramach

toczących się postępowań sądowych cywilnych albo karnych. Obywatele zwracali się do Premiera o zmianę wyroków sądu, które ich zdaniem były błędne albo niesprawiedliwe. Wskazywano uchybienia w pracy sądów, oskarżano sędziów o stronniczość i prowadzenie postępowania w niewłaściwy sposób. Skarżący często domagali się, aby ich sprawę rozpatrywał inny skład sędziowski, względnie żądali przeniesienia jej do innego sądu

Wpływały protesty rad ławników z sądów rejonowych w sprawie zmian w orzekaniu. Zmiany te zdaniem piszących ograniczają ich udział przez wprowadzenie jednoosobowych składów orzekających w sprawach cywilnych w pierwszej i drugiej instancji oraz w postępowaniach apelacyjnych, a także w sprawach karnych o przestępstwa zagrożone karą do 5 lat więzienia. Ławnicy podnosili, że ta zmiana ogranicza udział czynnika społecznego w rozpoznawaniu spraw sądowych i że powyższe ograniczenia mają obowiązywać jeszcze rok po odwołaniu stanu pandemii.

Drugą, liczną grupę (368 pism), stanowiły skargi i listy związane z działalnością prokuratury. Przedstawiane zarzuty dotyczyły najczęściej braku obiektywizmu prokuratorów przy rozpatrywaniu spraw, nienależytego nadzoru nad postępowaniami śledczymi, bezzasadnego umarzania postępowań, bądź odmawiania ich wszczęcia.

W 273 pismach 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. Zwracano uwagę na rosnącą skalę oszustw internetowych, szczególnie na portalach sprzedażowych i apelowano do rządu o skuteczniejsze ściganie takich przestępstw.

W 2021 r. wpłynęły 82 skargi na adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych. Zarzucano im głównie niewłaściwe wykonywanie obowiązków.

Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych przesłali 99 pism. Skarżyli się na zakaz odwiedzin z powodu epidemii koronawirusa oraz prosili również o amnestię z tego względu. Zwracano się też z prośbą o weryfikację wyroków sądowych lub skrócenie kary pozbawienia wolności. Osadzeni wskazywali na złe warunki sanitarne, niedostateczną opiekę medyczną, przeludnienie w celach i słabe, ich zdaniem, wyżywienie.

Zgłaszano, że w wyniku pandemii narasta problem konfliktów rodzicielskich w kwestii opieki 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 penalizację czynów mających na celu utrudnianie kontaktów dzieci z rodzicami po rozwodzie lub rozstaniu. Ojcowie często postulowali wprowadzenie w Polsce pieczy naprzemiennej nad dzieckiem. Matki natomiast w szerokiej akcji protestacyjnej - „Koszty społeczne druku 63" nie zgadzały się z tym postulatem. Twierdziły, że część ojców w opiece naprzemiennej upatruje szansy na pozbycie się obowiązku alimentacyjnego. Ponadto podnosiły, że ojcowie żądają opieki naprzemiennej mimo, że nie interesowali się wcześniej dziećmi i nie uczestniczyli w sprawowaniu opieki nad nimi.

Wpływały różnorodne opinie na temat sporu o Izbę Dyscyplinarną Sądu Najwyższego. Krytycznie oceniano zobowiązanie pod koniec października Polski przez Trybunał Sprawiedliwości UE do zapłaty na rzecz Komisji Europejskiej kary w wysokości 1 mln euro dziennie.

Apelowano o podjęcie przez rząd działań w celu sprawniejszego egzekwowania przestrzegania prawa o ruchu drogowym.

Ubolewano nad napływającymi z całego kraju doniesieniami o aktach agresji i przemocy po zwróceniu uwagi na brak maseczki. Domagano się również konsekwentnego karania osób wystawiających i kupujących fałszywe certyfikaty poświadczające szczepienie przeciwko COVID-19.

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

	Sygnały pisemne
Orzecznictwo sądowe cywilne, karne, pracy i ubezpieczeń społecznych (skargi, odwołania)	586
Orzecznictwo sądowe w sprawach administracyjnych (skargi, odwołania)	38
Pozaorzecznicze uchybienia w pracy sądów, w tym skargi na sędziów	45
Orzecznictwo i działalność prokuratury (w tym Prokuratora Generalnego, skargi na prokuratorów)	368

Działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków, biegłych sądowych	83
Funkcjonowanie zakładów karnych i aresztów śledczych, Centralny Zarząd Służby Więziennej	99
Doniesienia o naruszeniu prawa, podejrzenia o popełnieniu	273
Inne	70
Ogółem:	**1562**

2.7 Sprawy pracy i zatrudnienia

W zakresie tej problematyki wpłynęło 130 pisemnych skarg, listów i petycji. Najwięcej – 32 pisma dotyczyły mobbingu, łamania praw pracowniczych, niewłaściwych stosunków międzyludzkich w zakładach pracy i zarzutów wobec kadr kierowniczych. Autorzy wskazywali niekompetentnych – w ich opinii – przełożonych, opisując ich niewłaściwe postępowanie, mobbing i dyskryminację innych pracowników. W zakładach pracy szeroko rozumianej strefy budżetowej skarżono się na nepotyzm, „fikcyjne nabory", brak jednakowej płacy na takich samych stanowiskach.

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

Przesyłano protesty przeciwko proponowanym przepisom przyznającym pracodawcom możliwość weryfikowania pracowników pod kątem przyjęcia szczepionki przeciwko COVID-19. Piszący nazywali to segregacją sanitarną. Uważali, że jest to informacja dotycząca stanu zdrowia i nie powinna być przekazywana do wiadomości pracodawcy. Wpływały również opinie przeciwne – domagające się wprowadzenia obowiązku szczepienia.
Obywatele skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej, gdy ceny podstawowych produktów są tam porównywalne lub niższe.

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. Jednocześnie rodzice wskazywali na coraz większe trudności w łączeniu pracy

zdalnej z opieką nad dziećmi uczącymi się online. Pisali o negatywnych konsekwencjach psychicznych, społecznych i edukacyjnych wynikających z „zamknięcia dzieci w domach".

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

	Sygnały pisemne
Korpus Służby Cywilnej (nie dotyczy skarg na Szefa	3
Poszukiwanie pracy	19
Zwolnienia z pracy	10
Zasiłki dla bezrobotnych	4
Działalność urzędów pracy	8
Finansowe i pozafinansowe roszczenia wynikające ze stosunku pracy	15
Wypadki przy pracy, choroby zawodowe, bhp	5
Łamanie praw pracowniczych, w tym mobbing, sprawy dotyczące kadr kierowniczych, stosunki	32
Ogólne sprawy dot. zatrudnienia i bezrobocia	21
Równe traktowanie (kobiety - mężczyźni, osoby	1
Inne	12
Ogółem:	**130**

2.8 Ubezpieczenia społeczne

W 2021 r. wpłynęło 522 pisma dotyczących problematyki ubezpieczeń społecznych. Najczęściej zwracano się do Prezesa Rady Ministrów z indywidualnymi prośbami o ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób, niż wynika to z przepisów ustawowych oraz o podwyższenie emerytury (118 pism). Poza tym skierowano 130 pism zawierających uwagi, opinie, postulaty obywateli dotyczące spraw emerytalno - rentowych i waloryzacji.

Skarżono się na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, w tym na odmowy przyznania prawa do emerytury bądź renty (47 pism), jak również nieprawidłowego - zdaniem zainteresowanych – ustalenia wysokości świadczeń. Często również

zarzucano ZUS nieterminowość w wydaniu decyzji w sprawie uprawnień do poszczególnych świadczeń czy wstrzymywania wypłaty świadczeń. Ponadto skarżono się na odmowę uznania skarżących przez lekarzy orzeczników ZUS za osoby niezdolne do pracy i nieprzyznanie z tego tytułu prawa do renty.

Emeryci i renciści z zadowoleniem przyjęli wypłatę trzynastej emerytury oraz uchwalenie ustawy gwarantującej wypłatę czternastej emerytury.

Ci emeryci, który otrzymywali niskie świadczenia z nadzieją przyjęli zapowiedź zmian podatkowych w Polskim Ładzie. Cześć emerytów, pobierających wyższe świadczenia, wyrażało obawy, że mogą stracić finansowo na nowych zmianach podatkowych.

Wpływały apele o podjęcie prac nad przekazanym do Sejmu przez NSZZ Solidarność, projektem ustawy wprowadzającej emerytury stażowe po 35 (kobiety) i 40 (mężczyźni) latach pracy.

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.

Przekazywano wątpliwości w zakresie przystępowania do Pracowniczych Planów Kapitałowych. Piszący twierdzili, że wcześniej obiecywano im wysokie emerytury, a potem okazało się, że system OFE był korzystny wyłącznie dla instytucji finansowych, którem nimi zarządzały. Twierdzili, że nie mają już zaufania do nowych propozycji, gdyż prawo w Polsce ulega ciągłym zmianom.

Tabela nr 9: Ubezpieczenia społeczne - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Sygnały pisemne
Odmowa przyznania emerytur i rent (wszystkich rodzajów)	47
Nieprawidłowe ustalenie wysokości świadczeń (wszystkich rodzajów, także naliczanie kapitału początkowego)	66

Prośby o przyznanie oraz ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób niż to wynika z przepisów, prośby o podwyższenie emerytury	118
Emerytury wyjątkowe przyznawane przez Prezesa ZUS (lub inne organy)	8
Świadczenia przedemerytalne	2
Orzecznictwo lekarskie	18
Dodatki pielęgnacyjne, zasiłki chorobowe itp.	30
Świadczenia na rzecz ZUS z tyt. działalności gospodarczej	17
Skargi na działalność wszystkich organów emerytalno- rentowych - ZUS, KRUS, MON, MSWiA oraz ich pracowników	53
Przepisy dotyczące spraw emerytalno-rentowych (uwagi,	130
Inne	33
Ogółem:	**522**

2.9 Niepełnosprawni

W tym zakresie problemowym wpłynęło 100 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.

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 na tzw. „przydział" turnusu w przypadku gdy termin pobytu przypadał na okres zamknięcia ośrodków z powodu pandemii. Proszono również o zwiększenie środków na rehabilitację.

Wyrażano obawy o zarażenie koronawirusem pensjonariuszy w domach pomocy społecznej ze względu na liczne przypadki takich zachorowań w całej Polsce. Rodziny pensjonariuszy ubolewały nad zakazem odwiedzin w DPS-ach z powodu pandemii.

Przesyłano protesty przeciwko obniżce wyceny świadczeń w fizjoterapii domowej. Piszący twierdzili, że wejście w życie proponowanej wyceny doprowadzi do likwidacji

lub ograniczenia dostępności świadczeń, które są kluczowe dla osób z niepełnosprawnościami. Wskazywali, że obecnie wycena świadczeń fizjoterapii domowej jest „poniżej kosztów realizacji", a dodatkowa jej obniżka jest krzywdząca w obliczu wysokiej inflacji i wzrostu kosztów działalności (m.in. cen paliwa, energii elektrycznej) oraz konieczności zachowania reżimu sanitarnego (środki dezynfekujące, środki ochrony osobistej). Zdaniem piszących, najbardziej ucierpieliby pacjenci zamieszkujący pod jednym adresem, np. niepełnosprawne małżeństwa, zgromadzenia zakonne, domy emerytów oraz pacjenci w DPS, ponieważ wyceny tych świadczeń ulegną znacznemu obniżeniu.

Tabela nr 10: Niepełnosprawni - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Sygnały pisemne
Działalność Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób	2
Prośby o wsparcie finansowe dla osoby	10
Niski wymiar świadczeń (w tym świadczeń dla opiekunów)	12
Skargi na działalność organów opieki społecznej wobec niepełnosprawnych oraz na orzeczenia o stopniu niepełnosprawności powiatowych i wojewódzkich zespołów	16
Skargi na bariery w życiu codziennym, nauce,	10
Dofinansowanie kosztów rehabilitacji (w tym specjalistycznego sprzętu, turnusów	8
Sprawy dot. wdrażania ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi	7
Problemy ogólne dotyczące niepełnosprawnych	35
Ogółem:	**100**

2.10 Służba zdrowia

Z uwagi na panujący stan epidemii problematyka ta była jedną z dominujących tematów obywatelskich w 2021 r. Pisemnych skarg, wniosków, petycji i listów dotyczących tego tematu wpłynęło 1196, w tym 499 pism dotyczyło szczepień, a 477 epidemii koronawirusa. Jeszcze więcej uwag i opinii odnośnie epidemii w tym trudnym czasie obywatele przekazywali drogą mailową. Zgłaszano licznie obawy co

do liczby lekarzy, personelu medycznego i łóżek 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.

Wyrażano zaniepokojenie postępującą liczbą nowych zakażeń. Przedstawiano liczne uwagi odnośnie Narodowego Programu Szczepień przeciwko Covid-19. Sygnalizowano trudności w skontaktowaniu się z bezpłatną infolinią NFZ oraz z przychodniami. Skarżono się na przekładanie terminów szczepień ze względu na opóźnienia dostaw ze strony producentów. Obawiano się, że szczepionki RNA mogą wpływać negatywnie na zdrowie. W licznych wystąpieniach postulowano także, aby producenci szczepionek ponosili odpowiedzialność prawną oraz finansową, w przypadku pojawienia się ewentualnych powikłań i problemów zdrowotnych po przyjęciu szczepionki.

Skarżono się, że system kolejności szczepień wykazał szereg słabych stron. Wypływały również skargi na wskazywanie odległych punktów szczepień. Wpływały czasem podziękowania od poszczególnych osób za sprawną organizację szczepień. Do Kancelarii pisali zarówno zwolennicy, jak i przeciwnicy wprowadzenia obowiązkowych szczepień.

Zdarzały się rzadkie przypadki, gdy osoba ze skierowaniem na szczepienie nie była do niego dopuszczona np. ze względu na wystąpienie wstrząsu anafilaktycznego w przeszłości i system nie dopuszczał jej do kolejnego zapisania się.

Pozytywnie przyjęto wprowadzenie od 10 maja br. Pierwszeństwa w szczepieniu na Covid-19 dla osób z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności.

Jednocześnie poszczególne grupy osób prosiły o priorytetowe uwzględnienie ich w kolejności szczepień m.in. nauczyciele, wychowawcy oraz inni pracownicy domów dziecka, osoby niepełnosprawne, pracownicy Warsztatów Terapii Zajęciowej. Osoby przewlekle chore, które nie zostały zakwalifikowane do szczepień we wcześniejszym terminie prosiły o wpisanie ich jednostki chorobowej do grupy uprzywilejowanej.

Obawiano się braku skuteczności ograniczeń z uwagi na kolejne fale pandemii. Zaniepokojenie budziły doniesienia o braku wolnych łóżek w szpitalach, informacje o braku tlenu w tych placówkach. Wiele osób domagało się zezwolenia na leczenie

chorych lekiem amantadyna, który zdaniem piszących charakteryzuje się dużą skutecznością w walce z chorobą.

Wyrażano wątpliwości wobec bezpieczeństwa szczepionki Astra Zeneca, z powodu doniesień o problemach z krzepliwością krwi po jej podaniu. Z tego powodu część osób domagała się zaczepienia preparatami innych firm. W styczniu z dezaprobatą komentowano zaszczepienie poza kolejnością niektórych aktorów, polityków i celebrytów. Z zadowoleniem przyjęto możliwość samodzielnego rejestrowania się na test na koronawirusa za pomocą formularza online.

Obywatele niepokoili się, czy w Polsce wykonuje się wystarczająco dużo testów na koronawirusa. Zgłaszali też wątpliwości, co do ich wiarygodności. Od jesieni wpływały liczne uwagi i zapytania odnośnie możliwości szczepienia się trzecią dawką oraz zmian terminu ważności Certyfikatu COVID.

Pracownicy niemedyczni szpitali przesyłali do KPRM skargi z powodu nieotrzymania „dodatków covidowych". Pisali, że od początku pandemii mieli kontakt z zakażonymi pacjentami, lekarzami i pielęgniarkami, a pomimo tego zostali pominięci w grupie, która została objęta ww. dodatkiem.

Rodzice, którzy nie byli zaszczepieni, wyrażali niezadowolenie z faktu, że nie mogli swobodnie odwiedzać w szpitalu swoich dzieci. Zgodnie z zasadami ustalonymi przez szpitale w czasie pandemii mogli odwiedzać dzieci tylko po wykonaniu testu na covid. Wskazywali, że ten wymóg przy codziennych odwiedzinach chorego dziecka, przekracza ich możliwości finansowe.

Wpływały skargi od pacjentów, u których konieczna była operacja, lecz z powodu stwierdzenia u nich zakażenia koronawirusem, przesuwano jej termin.

Ogromne emocje wzbudzał obowiązek zakrywania nosa i ust na zewnątrz oraz w pomieszczeniach zamkniętych. Zdania obywateli były w tej kwestii podzielone. Przeciwnicy noszenia masek twierdzili, że narusza to ich konstytucyjne wolności. Z drugiej strony inni piszący skarżyli się, na tych, którzy lekceważą obowiązek noszenia masek i zasady dystansu społecznego. Obywatele sygnalizowali zmęczenie przedłużającymi się ograniczeniami i domagali się powrotu do „normalnego życia". Jednocześnie wyrażano zadowolenie ze zorganizowania punktów bezpłatnego wydawania jednorazowych maseczek.

Wskazywano na utrudniony kontakt z przychodniami lekarskimi. Zgłaszano skargi m.in. na odwoływanie wizyt lekarskich jak również na długi okres oczekiwania. Skarżono się na utrudniony dostęp do lekarzy rodzinnych i lekarzy specjalistów oraz na przekładane wcześniej zaplanowanych zabiegów 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. Jednocześnie doceniano możliwość uzyskania e-recepty przez telefon bez konieczności osobistej wizyty.

Wpływały do Premiera prośby o interwencję w sprawie zapewnienia dostępności lekarzy konkretnych specjalizacji w ramach NFZ na terenie danej gminy lub miasta. Z zadowoleniem przyjęto zapowiedź w „Polskim Ładzie" zniesienia od 1 lipca 2021 r. limitów przyjęć do lekarzy specjalistów.

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

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 trudność w otrzymaniu zaświadczenia w celu usprawiedliwienia nieobecności w pracy. Niejasne, zdaniem piszących, były też zasady odbywania kwarantanny po powrocie z krajów spoza UE i uczestnictwo w wyborach osób pozostających w kwarantannie.

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. Kwestionowana była tez wiarygodność statystyk dotyczących przyczyn zgonów związanych z koronawirusem w Polsce. Część osób wątpiła w epidemię, negowała istnienie koronawirusa. Apelowali oni do rządu o zniesienie obowiązku noszenia maseczek oraz wszelkich innych ograniczeń.

Skarżono się na wysokie ceny leków i artykułów sanitarnych. Wiele osób, zwłaszcza emerytów i rencistów, podnosiło, że brakuje im środków finansowych na wykup niezbędnych dla nich leków. Często do listów dołączone były paragony z aptek na potwierdzenie wysokiej ceny leków w stosunku do comiesięcznych dochodów.
Aptekarze przesyłali petycje w sprawie zwrotu kosztów funkcjonowania nocnych i świątecznych dyżurów aptek. Ich zdaniem dochody uzyskiwane w godzinach nocnych są niższe od ponoszonych kosztów, zatem uważają, że te dyżury powinny być finansowane ze środków publicznych.
Obywatele popierali w swoich listach protest ratowników medycznych, pielęgniarek i innych zawodów medycznych dotyczący postulatów wyższych wynagrodzeń.
Jeden ze szpitali zasygnalizował problem braku możliwości egzekucji należności kosztów udzielonych świadczeń medycznych cudzoziemcom przez polskie placówki medyczne. Zgodnie z prawem podmiot leczniczy nie może odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie w stanie zagrożenia życia lub zdrowia. Pomimo, że cudzoziemcy mają obowiązek posiadania medycznej polisy ubezpieczeniowej (gdyż jest warunkiem przyznania im wizy) w praktyce okazuje się często, że placówka medyczna nie ma możliwości uzyskania zwrotu kosztów leczenia.
Wskazywano na niewystarczający w Polsce systemu opieki nad osobami starszymi i chorymi. Pisano, że większość chorych w Polsce jest pod opieką rodziny, a nie profesjonalnych domów opieki, przez co zarówno chorzy, jak i opiekunowie są niejako „skazani na wegetację.

Zgłaszano problem braku dostępu w czasie epidemii do bezpłatnej pomocy psychologicznej i psychiatrycznej, która obecnie jest bardzo wskazana z powodu narastających stanów depresyjnych, uzależnień, problemów ze snem, stanów lękowych.

Tabela nr 11: Służba zdrowia - liczba sygnałów obywatelskich

	Sygnały pisemne
Działalność Narodowego Funduszu Zdrowia	19
Skargi na odmowę lub niewłaściwe leczenie	16
Skargi na zbyt długie oczekiwanie na leczenie	8
Koszty leczenia - refundacja	25
Leki i artykuły sanitarne (rejestracja, refundacja, ceny	28

Leczenie uzdrowiskowe (sanatoryjne)	11
Działalność publicznych zakładów opieki	43
Szczepienia (skargi, odmowy, postulaty, kary)	499
Problemy ogólne, organizacja ochrony zdrowia (w tym komputeryzacja)	40
Sprawy związane z epidemią koronawirusa	477
Inne	30
Ogółem:	**1196**

2.11 Polityka rodzinna i pomoc społeczna

W ramach tej problematyki wpłynęło 173 pisma. Najwięcej - 54 pisma - dotyczyły świadczenia 500 +, w tym zmiany organu - z samorządów na Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, do którego od początku roku należało składać wnioski o przyznanie świadczenia. 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. najczęściej w wieku 9-11 lat, jednak za małych, by mogły same zostać w domu oraz wymagających opieki osoby dorosłej, wskazywali na konieczność wypłacania również im tego świadczenia. Szczególnie dotyczyło to pracujących rodziców, którzy nie mogli wykonywać pracy zdalnej. Samotne matki żaliły się na brak możliwości zorganizowania opieki nad dzieckiem. Z uwagi na zalecenia rządu, aby osoby starsze pozostawały w domach i unikały kontaktów, opieki nad wnukami nie 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.

Wpływały postulaty i zapytania o bon turystyczny, głównie o jego aktywację na Platformie Usług Elektronicznych. Z zadowoleniem przyjęto przedłużenie terminu ważności bonu turystycznego.

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. Jednocześnie wyrażano niezadowolenie, że programy socjalne umożliwiają części osób życie wyłącznie ze świadczeń mimo, że są zdolne do pracy.

W świetle ujawnianych przez media przypadków znęcania się nad małymi dziećmi, pomimo nadzoru nad tymi rodzinami kuratora, opieki społecznej czy asystenta rodziny, piszący 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. Opisywano również problemy nieskuteczności ściągania alimentów na dzieci.

Duże zainteresowanie wzbudziło zapowiedziane w Nowym Ładzie świadczenie - Rodzinny Kapitał Opiekuńczy - przewidziane dla rodziców dzieci w wieku od 12 do ukończenia 35 miesiąca życia, w wysokości 12 tys. zł na drugie i każde kolejne dziecko, bez względu na dochód rodziny. Pytano jak i kiedy można składać wniosek. Wpływały również zapytania o warunki dofinansowania żłobka, klubu dziecięcego lub opiekuna na dzieci, na które nie będzie pobierany rodzinny kapitał opiekuńczy.

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

	Sygnały pisemne
Prośby o udzielenie pomocy społecznej ze środków pomocy	19
Odmowy udzielenia pomocy społecznej ze środków pomocy	8
Wysokość zasiłków z funduszy pomocy społecznej	9
Działalność organów pomocy społecznej i pracowników służb socjalnych	34

Domy dziecka, rodziny zastępcze i Domy Pomocy Społecznej	10
Świadczenia rodzinne (np. dodatki do zasiłków rodzinnych, świadczenia pielęgnacyjne, 500+ etc)	54
Urlopy i świadczenia macierzyńskie	0
Fundusz alimentacyjny	3
Adopcje oraz ograniczenia władzy rodzicielskiej	6
Pomoc dla więźniów, byłych więźniów oraz ich rodzin	4
Problemy ogólne dotyczące pomocy (opieki) społecznej	16
Inne	10
Ogółem:	**173**

2.12 Sprawy mieszkaniowe

W ramach tej problematyki wpłynęło 254 skargi, wnioski, petycje i listy. Największa ilość korespondencji (95 spraw) dotyczyła gospodarki lokalami mieszkalnymi należącymi do zasobów komunalnych. Większość z niej to listy zawierające prośby o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielenia przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych. Występowały o to osoby znajdujące się w trudnych warunkach mieszkaniowych lub w ogóle nie posiadające mieszkań, których sytuacja materialna nie pozwalała na zakupienie bądź wynajęcie mieszkania. Zdarzały się też skargi dotyczące zbyt długiego czasu oczekiwania na przydział lub złego stanu technicznego lokalu, który został przeznaczony do zamieszkania.

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 wynajmowanych mieszkań krytykowali wprowadzony zakaz eksmisji z powodu epidemii koronawirusa. Ich zdaniem 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.

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 spółdzielnie mieszkaniowe na utrudnianie, bądź uniemożliwianie wykupu mieszkań.
Pozostała korespondencja w sprawach lokali spółdzielczych dotyczyła zasadności wzrostu czynszów i opłat mieszkaniowych, działalności zarządów spółdzielni oraz administracji osiedli mieszkaniowych.
Pytano również dlaczego zapowiadany program „Mieszkanie plus" jest bardzo wolno wdrażany.

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.

Tabela nr 13: Sprawy mieszkaniowe - liczba pisemnych sygnałów obywatelskich

	Sygnały pisemne
Sprzedaż, najem i zamiana mieszkań docelowych oraz lokali socjalnych	95
Czynsze, opłaty eksploatacyjne i inne opłaty	7
Eksploatacja i remonty	11
Działalność administracji domów komunalnych	5
Pozostałe dot. lokali komunalnych	6
Przydziały, zamiany i wykup lokali	5
Czynsze i opłaty eksploatacyjne	15
Premie gwarancyjne, rekompensaty pieniężne.	10
Działalność administracji domów spółdzielczych	23
Pozostałe dot. lokali spółdzielczych	10
Prywatne budynki czynszowe	4
Mieszkania zakładowe, wykup	20
Wspólnoty mieszkaniowe	5
Dodatki mieszkaniowe, ochrona lokatorów	0
Bezprawne zajęcia lokali i eksmisje	11
Mieszkaniowe programy rządowe	15
Inne	12
Ogółem:	**254**

2.13 Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W ramach tej problematyki wpłynęły 283 skargi, wnioski, petycje i listy. Najczęściej poruszaną tematyką (64 pism) w tym zakresie była kwestia budowy albo remontów

dróg i autostrad. Przedmiotem skarg były także przebieg i lokalizacja dróg oraz autostrad. Obywatele wyrażali niezadowolenie z przebiegu istniejących albo planowanych dróg i prosili Premiera o interwencję. Część skarg związana była z koniecznością wywłaszczenia dotychczasowych właścicieli działek. Często kwestionowano również wysokość odszkodowań przyznawanych za nieruchomości wywłaszczone pod inwestycje.
Druga największa grupa spraw (60 pism) dotyczyła nadzoru budowlanego, mieszkalnictwa, planowania przestrzennego i gruntów miejskich. W większości były to skargi na organy nadzoru budowlanego i administracji architektoniczno-budowlanej, zarówno szczebla powiatowego, jak i wojewódzkiego. Najczęściej skarżono się na odmowę wydania pozwolenia na budowę.

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

	Sygnały pisemne
Planowanie przestrzenne, lokalizacja inwestycji, infrastruktura miejska i wiejska	41
Działki budowlane, spory o ich rozgraniczenie	13
Budowa i remonty dróg i autostrad	64
Sprzedaż działek budowlanych, przetargi, dzierżawa	1
Wywłaszczenia i odszkodowania, komunalizacja	49
Zmiana wieczystego użytkowania na prawo własności (w tym garaże)	2
Ogrody działkowe	7
Problemy ogólne dot. mieszkalnictwa, nadzoru budowlanego, planowania przestrzennego	60
Sprawy z zakresu geodezji i kartografii	33
Inne	13
Ogółem:	**283**

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. Pytano o możliwości uzyskania środków unijnych oraz sposoby

ich rozliczania. 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

	Sygnały pisemne
Rolnictwo i rybołówstwo	7
Działalność gospodarcza	2
Ochrona środowiska i przyrody	7
Środki unijne - dotacje (rozliczenia, wydatkowanie,	15
Orzecznictwo sądów i trybunałów europejskich	2
Funkcjonowanie Unii Europejskiej	9
Inne	7
Ogółem:	**49**

2.15 Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

W zakresie tej problematyki wpłynęło 362 pisma. 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 – 136 pism. 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 (68 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). Domagano się rozszerzenia katalogu tych uprawnień i świadczeń.

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.

Dużą grupę pism (70 wystąpień) w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji. Wyrażano różnorodne opinie o działaniach policji dotyczących egzekwowania ograniczeń pandemicznych np. karania za brak masek.

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

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

	Sygnały pisemne
Sprawy resortu obrony narodowej	13
Sprawy bezpieczeństwa publicznego	16
Nadanie i zrzeczenie się obywatelstwa	6
Repatriacja, karty stałego pobytu, uchodźcy polityczni	136
Działalność policji	70
Działalność innych służb (np. granicznych, straży pożarnej)	19
Wnioski o nadanie odznaczenia, orderu	0
Sprawy kombatanckie	68
Symbole narodowe oraz miejsca pamięci	12
Inne	22
Ogółem	**362**

2.16 Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią

W sprawach rolnictwa skierowano 139 wystąpień. Najwięcej dotyczyło problemów wsi i rolnictwa w związku z epidemią. Rolnicy skarżyli się na wzrost cen podstawowych środków do produkcji rolnej (nawozów, środków ochrony roślin, pasz, materiałów siewnych i innych) wywołany inflacją oraz wzrostem cen paliw i energii. Twierdzili, że powoduje to coraz wyższe koszty produkcji we wszystkich sektorach rolnictwa, co czyni ją nieopłacalną. Stąd część rolników zaprzestało prowadzenia działalności rolniczej. O wsparcie wnioskowali także hodowcy trzody chlewnej, twierdząc, że ze względu na niskie ceny skupu do każdej sztuki muszą dopłacać.

Określali obecnie istniejące wsparcie ze strony programów adresowanych do producentów rolnych i hodowców świń jako zdecydowanie niewystarczające.

Postulowano objęcie Tarczą Anytykryzysową również rolników, w tym uprawiających zboża i warzywa. Rolnicy skarżyli się, że umowy kontraktacji są tak skonstruowane, że ewentualne straty ponosi wyłącznie rolnik. Wskazywali, że zakłady przetwórstwa odmawiały odbioru zamówionych produktów, gdyż ze strony kontrahentów tj. stołówek, restauracji jest mniejsze zapotrzebowanie nie z powodu pandemii. Sadownicy prosili o interwencję w sprawie skupu jabłek, wskazując, że ich zdaniem, punkty skupu stosują zmowę cenową.

Wpływały również skargi na brak zgody władz gminnych na powstawanie zakładów produkcji rolnej np. w sprawie postępowania dotyczącego wydania decyzji środowiskowej dla ferm drobiu zlokalizowanych na wielkopowierzchniowym gospodarstwie. Kierowano również pisma dotyczące nieprawidłowości przy sprzedaży i dzierżawie gruntów rolnych. Przysyłano skargi na niewystarczającą pomoc przy remoncie lub odbudowie domów zniszczonych na skutek klęski żywiołowej.

Zwracano uwagę na zmieniający się klimat i coraz częstsze gwałtowne burze, trąby powietrzne, nawałnice czy gradobicia, które niszczą uprawy i gospodarstwa rolne i apelowano o wprowadzenie z tego tytułu ubezpieczeń dotowanych z budżetu państwa. Rolnicy z województw małopolskiego, lubelskiego, mazowieckiego i łódzkiego prosili o wsparcie ze względu na straty spowodowane przez grad, który spustoszył sady.

Apelowano o promowanie przez rząd zdrowej polskiej żywności, warzyw i owoców.

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

	Sygnały pisemne
Uwłaszczenia gospodarstw rolnych	6
Sprzedaż i dzierżawa gruntów rolnych	13
Scalenia, rozgraniczenia i ewidencja gruntów	10
Przydział i spłata kredytów rolniczych, prośby o pomoc	9
Skup płodów rolnych	3
Hodowla i ochrona zwierząt	14
Sprawy dotyczące sadownictwa	1

Działalność Głównego Lekarza Weterynarii, wojewódzkich i powiatowych inspektorów weterynaryjnych i wyznaczonych lekarzy weterynarii	8
Problemy ogólne dot. wsi, rolnictwa i gospodarki ziemią, kształtowanie ustroju rolnego państwa	21
Działalność i sprawy dotyczące Głównej i Wojewódzkich Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych	2
Szacowanie szkód w uprawach i płodach rolnych, szkody łowieckie, Afrykański Pomór Świń	5
Nasiennictwo	7
Współdzielczość rolnicza i rolnicze	2
Środki ochrony roślin, nawozy	3
Inne	35
Ogółem:	**139**

2.17 Reprywatyzacja

Najczęściej poruszaną tematyką pism zakwalifikowanych do tej grupy problemowej była kwestia odszkodowań za tzw. mienie zabużańskie oraz zwrot nieruchomości miejskich (w tym gruntów warszawskich). 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

	Sygnały pisemne
Gospodarstwa chłopskie, lasy, wielkie gospodarstwa	3
Zwrot nieruchomości miejskich (w tym grunty warszawskie)	8
Mienie zabużańskie	11
Przedsiębiorstwa i zakłady	1
Mienie poniemieckie	1
Inne	2
Ogółem:	**26**

2.18 Ochrona przyrody i środowiska

W ramach tej tematyki wpłynęło 215 spraw, w tym najwięcej (42 pism) dotyczyło gospodarki odpadami, wzrostu opłat za wywóz odpadów oraz zbyt skomplikowanego

systemu ich segregacji. Na wysokie ceny skarżyli się zarówno mieszkańcy, jak i władze gmin, gdyż przepisy prawa nie pozwały władzom gmin na dopłaty z własnego budżetu do odbioru śmieci. Z zadowoleniem przyjęto, więc sierpniową nowelizację ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, w której umożliwiono gminom dopłacanie ze środków własnych do systemu gospodarowania odpadami oraz ustalono maksymalną wysokość opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi obliczanej na podstawie „od ilości zużytej wody".

Zwracano się również z prośbą o pomoc w sprawie likwidacji zalegających śmieci w gminach, np. w okolicach rzek, gdyż zdarzało się, że instytucje lokalne nie reagowały na sygnały obywatelskie w tej kwestii. Mieszkańcy gmin wysyłali skargi na brak dbałości władz lokalnych o środowisko. Skarżono się np, że przed przystąpieniem do budowy zakładów produkcyjnych nie sporządzano raportów oddziaływania na środowisko i nie przedstawiono mieszkańcom planu wybudowania biogazowni.

Kolejnym poruszanym tematem w korespondencji (39 pism) były sprawy dotyczące Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej oraz wojewódzkich funduszy. Dominowały zapytania i uwagi do „Programu Czyste Powietrze", oferującego wsparcie finansowe na prace związane z termomodernizacją dla właścicieli domów jednorodzinnych.

Sprzeciwiano się propozycjom zmian przepisów prawa energetycznego. Protestujący twierdzili, że rozwój przydomowej fotowoltaiki ma zasadnicze znaczenie dla walki o czyste powietrze. Ponadto apelowali o utrzymanie systemu dofinansowania dla gospodarstw domowych, które decydują się na ogrzewanie elektryczne bądź na pompę ciepła.

W sprawach gospodarki wodnej przesłano 36 pism, które dotyczyły systemu ochrony przeciwpowodziowej. Zwracano się z prośbą o interwencję w sprawie budowy zbiorników retencyjnych i wałów przeciwpowodziowych, regulacje cieków wodnych oraz o efektywny hydrologiczno- meteorologiczny monitoring.

Mieszkańcy gmin wiejskich zwracali się o pomoc w sprawach podłączenia kanalizacji i wodociągów.

Domagano się od Rządu stanowczych działań w walce ze smogiem. Mieszkańcy dużych miast apelowali o zmniejszenie natężenia ruchu samochodowego w centrach

miast. Skarżyli się na hałas, zabudowywanie i betonowanie dużych przestrzeni. Wskazywali, że w przypadku dużych opadów woda nie ma gdzie odpływać i istnieje groźba zalania.

Podkreślano, że w Polsce wycina się w lasach zbyt dużo drzew na drewno. Przesyłano protesty przeciwko zmniejszeniu obszaru Świętokrzyskiego Parku Narodowego.

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

	Sygnały pisemne
Działalność Głównego Inspektora Ochrony Środowiska i wojewódzkich inspektorów ochrony środowiska Dyrektora Generalnego Ochrony Środowiska i regionalnych dyrektorów ochrony	9
Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej oraz Wojewódzkie Fundusze Ochrony Środowiska i Gospodarki	39
Ochrona przyrody	31
Ochrona zwierząt	2
Gospodarka leśna i łowiectwo	22
Gospodarka wodna (w tym działalność Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie)	36
Gospodarka odpadami	42
Natura 2000	2
Inne	32
Ogółem:	**215**

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

	Sygnały pisemne
Powódź	6
Silny wiatr (np. huragan, orkan, trąba powietrzna)	1
Susza	3
Odszkodowania	2
Inne	1
Ogółem:	**13**

2.20 Handel, usługi, łączność, komunikacja

W ramach tej tematyki wpłynęło 325 skarg, wniosków, petycji i listów, z czego większość dotyczyła protestów wobec ograniczeń wprowadzonych w związku z epidemią.

Zakłady wykorzystujące do produkcji paliwo gazowe po otrzymaniu pierwszych rachunków po podwyżkach taryf domagały się pilnej interwencji i pomocy rządu. Przykładowo właściciel piekarni napisał, że po podwyżce cen nie jest w stanie zapłacić prognozowanej faktury z gaz. Pisał, że prowadzi piekarnię od 20 lat, pieczywo wypieka w piecach opalanych gazem i grozi mu bankructwo, gdyż zysk ze sprzedaży pieczywa nie pokryje jego kosztów.

Skarżono się również na małą czytelność rachunków za energię, które zawierają szereg niezrozumiałych dopłat (usługę dystrybucji czy opłata stawki sieciowej).

W okresie gdy ceny benzyny a stacjach przekroczyły w październiku cenę 6 zł za litr obywatele stanowczo zaczęli się domagać interwencji rządu. Alarmowali, że w konsekwencji wzrosną ceny wszystkich produktów żywnościowych, przemysłowych, chemicznych, budowlanych i usług.

Wpłynęło 40 pism w sprawie funkcjonowania placówek Poczty Polskiej SA. Najczęściej zarzucano w nich nieterminowe doręczanie przesyłek i przekazów pieniężnych. Postulowano całkowitą likwidację abonamentu radiowo-telewizyjnego i składano skargi na niezasadną egzekucję zaległego abonamentu RTV.

Wpływały różnorodne opinie na temat projektu nowelizacji ustawy o radiofonii i telewizji, stanowiącego, że koncesję mogłyby otrzymywać telewizje, w których udział zagranicznego kapitału nie przekracza 49%.

W związku z zakazem organizowania przyjęć weselnych wpływały skargi na firmy organizujące wesela i właściciele restauracji. Piszący wskazywali, że nie chciały one rozwiązywać (na warunkach korzystnych dla klientów) zawartych w tym zakresie umów, a rzecznicy konsumenta nie podejmowali się interwencji w tych sprawach.

Osoby zajmujące się rybołówstwem rekreacyjnym zwracały się do Kancelarii z prośbą o pomoc w sprawie zakazu połowu dorsza we wschodniej części Morza Bałtyckiego. Zakaz ten zdaniem piszących spowodował, że armatorzy pozostali bez możliwości prowadzenia działalności gospodarczej i bez środków do życia.

Przedsiębiorcy prowadzący stacje kontroli pojazdów apelowali o wprowadzenie aktualizacji ceny za podstawowe badanie techniczne samochodu osobowego oraz innych cen za wymagane badania aut. Piszący argumentowali, że cena za badanie techniczne nie była rewaloryzowana od 17 lat, a część przedsiębiorców prowadzących stacje kontroli pojazdów prowadzi tę działalność „na granicy opłacalności lub notując straty".

Właściciele stacji benzynowych zgłaszali nielegalny proceder obrotu tanimi paliwami poza legalną sprzedażą na stacjach benzynowych. Zdaniem piszących - w efekcie coraz mniej kierowców tankowało pojazdy na „legalnych" stacjach benzynowych co powodowało straty też dla Skarbu Państwa.

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.

Skarżono się, że ograniczenie liczby środków komunikacji miejskiej powoduje dużą koncentrację pasażerów w tramwajach i autobusach.

Wpływały protesty mieszkańców Baranowa i okolic przeciwko budowie Centralnego Portu Komunikacyjnego. Protestujący twierdzili, że wykup ziemi pod inwestycję obejmie kilka tysięcy hektarów gruntów wysokiej jakości po, ich zdaniem, zaniżonej cenie.

Apelowano o przywrócenie (w dobie pandemii) niedziel handlowych w celu zmniejszenia ilość klientów w sklepach.

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

	Sygnały pisemne
Działalność handlu i usług	26
Działalność zakładów energetycznych i gazowni	32
Działalność urzędów pocztowych	40
Telefonia stacjonarna, cyfrowa, opłaty	25
Radio i telewizja (abonament)	20
Internet (światłowody, zasięgi, przyłącza)	35
Komunikacja lokalna, miejska	23
Komunikacja krajowa i międzynarodowa w tym. PKP, PPKS, LOT	22
Licencje, koncesje, zezwolenia	4
Problemy ogólne dot. handlu, usług, łączności, komunikacji i transportu	27
Drogi i ruch drogowy; prawo o ruchu drogowym	55
Inne	16
Ogółem:	**325**

2.21 Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka

W tej grupie problemowej wpłynęło 159 pism. Przede wszystkim wpływały liczne zapytania i opinie na temat czasowego w ciągu roku zamknięcia szkół, przedszkoli i żłobków oraz uczelni z powodu epidemii. Rodzice uczniów licznie apelowali o otwarcie szkół. Wskazywali, że przedłużająca się nieobecność w szkole, wśród rówieśników wpływa negatywnie na zdrowie psychiczne i fizyczne dzieci. Sygnalizowali, że w skutek długotrwałego zdalnego nauczania, dzieci uzależniają się od internetu. Twierdzili, że Polska jest w gronie pięciu krajów na świecie, w których najdłużej trwa zdalne nauczanie. Pytali, dlatego nauczyciele zostali zaszczepieni w grupie priorytetowej, skoro szkoły dalej pozostały zamknięte.

Piszący do KPRM maturzyści niepokoili się czy uda im się przygotować do egzaminu maturalnego podczas zdalnych lekcjach. Z drugiej strony cieszyli się, że egzamin maturalny będzie składał się tylko z części pisemnej. Wyrażano także obawy, czy

uda się przeprowadzić zaplanowane egzaminy przy zachowaniu rygorów sanitarnych.

Nauczyciele protestowali przeciwko wprowadzeniu dodatkowych godzin do pensum, twierdząc, że proponowane zmiany spowodują konieczność likwidacji części etatów nauczycielskich, a co a tym idzie wielu nauczycieli będzie zmuszonych pracować w kilku placówkach. Pisali, że praca nauczycieli przekracza 40 h tygodniowo, a jednocześnie sprzeciwiali się ewentualnemu wprowadzeniu 8 godzinnej tzw. „dostępności" w szkole.

Wielu rodziców wyrażało niezadowolenie ze sposobu zdalnego nauczania wymagającego ich ciągłego angażowania się w naukę dzieci. Podkreślano, że zdalne nauczanie sprowadza się głównie do zadawania dużej ilości prac domowych, a zajęcia on-line prowadzone są w nielicznych placówkach.

Studentka jednej z łódzkich uczelni wyższych, zwróciła się do KPRM w sprawie „zapewnienia sanitarnych zasad bezpieczeństwa podczas studiów". Opisywała, że jej uczelnia nie ma warunków lokalowych, które pozwoliłyby zabezpieczyć odpowiednie odległości miedzy uczestnikami w pomieszczeniach, gdzie odbywają się zajęcia w dobie pandemii. Twierdziła, że duża część społeczeństwa nie respektuje zasad bezpieczeństwa, a uczelnie są dużymi ogniskami potencjalnych zakażeń covid-19. Niepokoiło ją, że zniesiono tzw. ograniczenia systemowe oraz że o ważnych kwestiach związanych z bezpieczeństwem decyduje rektor uczelni.
Dyrektorzy placówek niepublicznych żłobków i przedszkoli sygnalizowali, że w wyniku ograniczenia funkcjonowania żłobków i przedszkoli przez epidemię nastąpił drastyczny spadek wpływów z czesnego. Prosili o uwzględnienie w Tarczach antykryzysowych działalności przedszkoli, żłobków oraz wszystkich form opieki nad dziećmi do 3 lat i w wieku przedszkolnym.

W wystąpieniach obywatele wyrażali zadowolenie z wypłaty świadczenia „Dobry Start", w wysokości 300 złotych na każde uczące się dziecko. Doceniano możliwość składania wniosków o to świadczenie również drogą elektroniczną oraz za pośrednictwem kanałów bankowości elektronicznej.

Wpływało wiele protestów przeciwko zamknięciu z powodu pandemii teatrów, kin, muzeów, oper, filharmonii i odwołaniu koncertów. Również dużo protestów wzbudziło zamknięcie obiektów sportowych, szczególnie basenów i lodowisk.

Skarżono się na trudności związane ze zwrotem przez biura podróży pieniędzy za odwołane z powodu koronawirusa wycieczki. Ponadto wpływały liczne zapytania o 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

	Sygnały pisemne
Żłobki i przedszkola	4
Szkolnictwo podstawowe	18
Szkolnictwo ponadpodstawowe	8
Szkolnictwo wyższe państwowe i prywatne	21
Szkolnictwo specjalne	7
Pomoc materialna i stypendialna oraz kredyty dla studentów	7
Sprawy dotyczące nauczycieli	18
Sprawy dotyczące autorów, twórców i naukowców	13
Ochrona i remonty zabytków	31
Sport i turystyka oraz dofinansowanie imprez kulturalnych	16
Inne	16
Ogółem	**159**

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

W zakresie tej problematyki wpłynęło 251 skarg, petycji i listów. W tym najliczniejszą grupę stanowiły uwagi, zapytania, postulaty i opinie odnośnie programu społeczno-gospodarczego „Polski Ład". Pozytywnie odebrano projekt zmiany kwoty wolnej od podatku w wysokości 30 000 zł oraz zmiany progu podatkowego – 32% od dochodów powyżej 120 000 zł rocznie. Wyrażano natomiast obawy zwiększenia obciążeń podatkowych z powodu planowanej likwidacji możliwości odliczenia składki zdrowotnej od podatku. Przedsiębiorcy wyrażali nadzieję, że projektowane w Polskim Ładzie rozwiązania będą realnym wsparciem dla polskich firm.

Wiele skarg i pism dotyczyło polityki antykryzysowej Rządu (Tarcze antykryzysowe, wypłaty realizowane przez Polski Fundusz Rozwoju, Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości,). Przedsiębiorcy apelowali o kolejne przedłużenie wsparcia z Tarczy Antykryzysowej, w szczególności dofinansowania do wynagrodzeń, pożyczek dla przedsiębiorców oraz zwolnienia ze składek na ubezpieczenia

społeczne. Pytano o dalszą pomoc dla firm z uwagi na potrzebę zachowania płynności finansowej firm, np. o ulgi w spłacie zobowiązań podatkowych, odroczenia terminu płatności podatku i rozłożenie zapłaty podatku na raty. Właściciele firm zgłaszali, że, ich zdaniem, w Tarczach naruszano zasadę równego traktowania przedsiębiorców różnych branż. Część firm skarżyła się, że otrzymała pomoc z Tarczy Antykryzysowej jedynie w związku z pierwszym lockdownem.

Wpływały skargi na działalność instytucji finansowych: banków, parabanków, firm windykacyjnych i biur maklerskich. 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.

Dużą grupę stanowiła korespondencja związana z trudnościami w spłacie zaciągniętych kredytów bankowych. Dotyczyła ona głównie osób, które – zachęcane reklamami – pobrały kredyty i wpadły w „pętlę zadłużenia" lub korzystały z usług firm udzielających kredytów o wysokim oprocentowaniu. Pisały również osoby, które z powodu utraty pracy, bądź choroby swojej lub najbliższego członka rodziny, nie były w stanie sprostać spłacie zadłużenia. Skarżący krytykowali zarządzających bankami za brak odpowiedniego podejścia do klientów w momencie, kiedy dosięgły ich finansowe problemy. Korespondencja na ten temat często zawierała prośby o interwencję lub wstawiennictwo w negocjacjach z instytucjami finansowymi, aby uzyskać zmianę zasad spłaty kredytu i rozłożenie go na mniejsze raty w dłuższym czasie. Zwracano się również do Prezesa Rady Ministrów o udzielenie pomocy finansowej na spłatę rat kredytowych.

Kredytobiorcy wrażali niezadowolenie z podwyżki (w październiku) stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej z 0,1 do 0,5 procent, a następnie z kolejnych podwyżek w listopadzie i grudniu do 1, 75 procent.

Wpływały protesty przeciwko proponowanym w programie Polski Ład zmianom w podatku liniowym. Piszący twierdzili, że proponowana przez rząd reforma zwiększa obciążenia przedsiębiorców rozliczających się podatkiem liniowym prawie o 50%,

z obecnych 19% do 28% bez możliwości odliczenia kwoty wolnej od podatku (30 tysięcy złotych). Uważali, że podatek liniowy straci sens dla większości obecnie go płacących.

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.

Wpływały skargi na instytucje ubezpieczeniowe, którym głównie zarzucano zaniżanie wysokości wypłacanych odszkodowań.

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

	Sygnały pisemne
Podatki (łącznie z rolnymi)	93
Cła, opłaty celne, sprawy celne	4
Kredyty np. przydział, spłata, umorzenia	39
Działalność instytucji finansowych (banki, parabanki, działalność firm windykacyjnych, biura maklerskie, giełda, lokaty i oszczędności)	68
Papiery wartościowe (obligacje, świadectwa udziałowe)	9
Roszczenia z tytułu ubezpieczeń majątkowych osobowych	6
Działalność zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych	23
Finanse publiczne (budżet państwa, samorządów)	5
Inne	4
Ogółem:	**251**

2.23 Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie tej problematyki wpłynęło 515 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. Przedstawiciele różnych branż kierowali liczne apele o rozszerzenie i przedłużenie wsparcia z Tarcz. W swoich wystąpieniach wyrażali m.in. niezadowolenie z nieuwzględnienia ich kodów PKD (Polskiej Klasyfikacji Działalności) w pomocy objętej Tarczami.

Pod koniec roku przedsiębiorcy alarmowali o negatywnym wpływie planowanego wzrostu cen gazu na prowadzenie działalności gospodarczej. Opisywali, że kilkuset procentowe podwyżki cen grożą bankructwem ich firm zasilanych gazem.

Wpłynął również wniosek o przeprowadzenie kontroli przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta w związku z podejrzeniem stosowania na rynku detalicznym zakazanych prawem praktyk - zmowy cenowej przy ustalaniu cen węgla opałowego dla klientów w składach opałowych na terenie kraju.

Jak wcześniej wspomniano pozytywnie oceniano wzrost kwoty wolnej od podatku do 30 tys. zł oraz podniesienie po raz pierwszy od kilkunastu lat progu podatkowego z 85 528 zł do 120 000 zł. Natomiast zaniepokojenie wzbudziła określona w Polskim Ładzie zapowiedź likwidacji odliczenia składki zdrowotnej od podatku. Pytano o szczegóły ulgi dla klasy średniej, która ma ograniczyć negatywne skutki zmian w składce zdrowotnej.

Domagano się od rządu podjęcia skutecznych działań wpływających na akceptację przez Komisję Europejską Krajowego Planu Odbudowy, który pozwoliłby wesprzeć polską gospodarkę po pandemii.

Odnotowano anonimy na temat sytuacji w spółkach Skarbu Państwa, w których opisywano zarzuty wobec kadr kierowniczych polegające m.in na mobbingu, niegospodarności czy braku wykonywania obowiązków zawodowych.

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

	Sygnały pisemne
Energetyka (np. dywersyfikacja pozyskiwania źródeł energii, elektrownie atomowe, wiatrowe itp.)	24
Przemysł wydobywczy (górnictwo, ropa naftowa, gaz łupkowy, geotermia i inne)	23
Przemysł stoczniowy i hutniczy	0
Przemysł zbrojeniowy	2
Transport kolejowy, lotniczy i samochodowy	34
Gospodarka morska, rybołówstwo	4

Restrukturyzacja i prywatyzacja przedsiębiorstw	5
Przydział akcji dla pracowników oraz ich wykup	3
Prowadzenie działalności gospodarczej, pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw	46
Upadłość przedsiębiorstw, programy naprawcze, zarządy komisaryczne	6
Funkcjonowanie spółek z udziałem Skarbu Państwa	30
Polityka gospodarcza Rządu	32
Polityka antykryzysowa Rządu (Polski Fundusz Rozwoju, Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Tarcze antykryzysowe)	303
Inne	3
Ogółem:	**515**

2.24 Ogólne sprawy polityczno-społeczne

W zakresie tego działu wpłynęło 562 pisma, w tym najliczniejszą grupę (346 pism) stanowiły uwagi o aktualnych wydarzeniach. Obywatele, zwłaszcza emeryci, zwracali uwagę na inflację i dalszy wzrost cen produktów spożywczych, kosztów utrzymania mieszkań (opłat czynszowych, energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów) oraz cen biletów komunikacji. Obawiano się o stan gospodarki z powodu epidemii. Przekazywano również wyrazy wdzięczności dla Rządu za skuteczną walkę z pandemią.

Apelowano do Premiera o wsparcie obywateli Białorusi protestujących przeciwko Prezydentowi Aleksandrowi Łukaszence oraz o potępienie sposobu przeprowadzenia „wyborów" prezydenckich na Białorusi i działań tamtejszych służb oraz o zapewnienie pomocy represjonowanym i ich rodzinom. Piszący wyrażali zaniepokojenie przemocą i represjami stosowanymi wobec Białorusinów. Apelowano o podjęcie przez Polskę oraz UE działań w celu zaprzestania represjonowania tamtejszych dziennikarzy, uwolnienia i udzielenia azylu politycznego dwóm dziennikarkom Biełsatu: Pani Kaciarynie Andrejewej i Pani Darii Czulcowej skazanym na karę dwóch lat pozbawienia wolności za transmitowanie przebiegu protestów.

Wyrażano zaniepokojenie sytuacją na granicy Ukrainy i Rosji, doniesieniami o przemieszczaniu wojsk oraz o możliwym wybuchu konfliktu zbrojnego. Dużo emocji u piszących wywoływał kryzys migracyjnego na granicy polsko-białoruskiej. Ocena podjętych działań ze strony rządu była bardzo zróżnicowana, od poparcia do krytyki.

Licznie apelowano do rządu o zapewnienie osobom koczujących na granicy schronienia, azylu i ochrony międzynarodowej. Pisały również osoby obawiające się przyjęcia migrantów Wpływały również różne opinie na temat zasadności wprowadzenia obowiązującego od 2 września w 183 miejscowościach woj. podlaskiego i lubelskiego przylegających do granicy z Białorusią stanu wyjątkowego. Kontrowersje budził także zakazu wstępu dla dziennikarzy do polskiej strefy przygranicznej oraz zapowiedzi budowy muru na odcinku granicy z Białorusią. Niepokój wśród piszących wywołała próba siłowego wejścia migrantów na terytorium Polski na przejściu granicznym w Kuźnicy i starcia z polską strażą graniczną, wojskiem i policją. Przekazywano podziękowania dla polskich funkcjonariuszy za skuteczną obronę polskiej granicy. Wpływały również maile z innych państw UE z wyrazami uznania dla polskiego rządu za obronę polskiej granicy i popierających decyzję o „niewpuszczaniu migrantów".

Prezentowano różnorodne opinie na temat styczniowych protestów pod siedzibą Trybunału Konstytucyjnego po publikacji w Dzienniku Ustaw uzasadnienia wyroku Trybunału z dnia 22 października 2020 r. w sprawie aborcji. Wypowiadali się zarówno przeciwnicy wyroku, jak również jego zwolennicy. Krytykowano ostry, często wulgarny język protestów.

Wpływała korespondencja w sprawie ratyfikacji przez Polskę Umowy o Zasobach Własnych Unii Europejskiej. Piszący wyrażali niezadowolenie, z faktu że Premier nie sprzeciwił się powiązaniu wypłat pochodzących z EU z mechanizmem praworządności i obawiali się negatywnych konsekwencji politycznych, gospodarczych i finansowych dla Polski.
Zwracano uwagę na szkodliwe skutki tzw. „fake news" i teorii spiskowych prezentowanych w social mediach. Wskazywano, że ogromny wpływ mają np. celebryci wypowiadający się w internecie na tematy, na których się nie znają. Apelowano aby rząd przeciwdziałam takim zjawiskom.
Z niepokojem przyjęto zobowiązanie Polski przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej do zapłaty na rzecz Komisji Europejskiej kary w wysokości 500 tys. euro dziennie za kontynuację wydobycia węgla brunatnego w kopalni Turów, a następnie kary 1 mln euro dziennie za obowiązywanie przepisów o uprawnieniach Izby Dyscyplinarnej SN wobec sędziów.

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

	Sygnały pisemne
Działalność Sejmu i Senatu RP	2
Działalność Prezydenta RP	3
Działalność Rządu i koalicji rządowej	39
Polityka zagraniczna Rządu	20
Działalność organizacji i partii politycznych	3
Działalność stowarzyszeń i związków zawodowych	53
Działalność mediów	19
Uwagi o aktualnych wydarzeniach	303
Sprawy Polonii i Polaków za granicą	29
Opinie w sprawie wyborów i referendów	4
Poziom życia społeczeństwa	28
Ocena funkcjonowania prawa	15
Korespondencja dotycząca „katastrofy	10
Sprawy wyznań religijnych, mniejszości narodowych, etnicznych i językowych	19
Inne	6
Ogółem:	**553**

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

	Sygnały pisemne
Życzenia, gratulacje, zaproszenia, deklaracje poparcia	134
Prośby o zdjęcia i autograf; prośby o spotkanie, rozmowę telefoniczną	77

Krytyka personalna Premiera, Kierownictwa KPRM	29
Prośby o pomoc finansową i materialną na cele	211
Porady i postulaty kierowane do Prezesa Rady Ministrów i Kierownictwa KPRM	276
Inne	49
Ogółem:	**776**

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

	Sygnały pisemne
Treść napastliwa, wulgarna, obraźliwa	181
Korespondencja nieczytelna lub o niezrozumiałej treści lub bez merytorycznej treści	1625
Zwroty dokumentów, przesyłanie aktów prawnych	20
Interpretacja ustaw i innych aktów prawnych, wnioski o ich wprowadzenie, zmianę. Prośby o pomoc prawną.	367
Wynalazcy, patenty, pomysły racjonalizatorskie	62
Pieniężne roszczenia wobec Prezes Rady Ministrów i Skarbu Państwa	146
Inne	201
Ogółem:	**2602**

3. Wnioski i postulaty

Stały, liczny wpływ sygnałów obywatelskich (zarówno tradycyjną drogą pocztową jak i elektroniczną) kierowanych do Prezesa Rady Ministrów świadczy o powszechności tej formy zgłaszania swoich problemów przez obywateli. Departament Spraw Obywatelskich w odpowiedziach udzielanych obywatelom stosował zasady prostego języka, tak aby ich treść była jak najbardziej jasna i zrozumiała dla odbiorców. Posługiwanie się tzw. prostym językiem pomagało zrozumieć osobom zwracającym się o pomoc, że np. brak możliwości interwencji nie wynikał ze złej woli urzędnika,

a wyłącznie z braku podstaw prawnych oraz z obowiązujących zasad podziału kompetencji.

Zauważalny jest stały wzrost liczby zbiorowych wystąpień obywateli (w ramach zorganizowanych akcji), mających formę protestów, apeli oraz petycji. Dotyczy to szczególnie wystąpień przekazywanych w formie elektronicznej. Odnotowany został również ogólny wzrost korespondencji wysyłanej pocztą elektroniczną w stosunku do wysłanej w formie papierowej.

Rok 2021 zdominowała tematyka sygnałów obywatelskich dotyczących pandemii, szczepień, napiętej sytuacji międzynarodowej oraz trudnej sytuacji życiowej piszących.

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

1. Sytuacja społeczno-ekonomiczna obywateli.

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

Z treści korespondencji wynika, że nadal najważniejsze potrzeby obywateli dotyczyły kwestii comiesięcznego dochodu – pracy (emerytury, renty) oraz zabezpieczenia potrzeb mieszkaniowych.

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* oraz *ustawą o działach administracji rządowej*, Departament niezwłocznie przekazywał do właściwych organów albo wskazywał te organy zgłaszającemu.

3. Potencjalne nieprawidłowości w działalności organów administracji

Obywatele w 2021 r. często zarzucali organom administracji rządowej i samorządowej naruszenie przepisów Kpa przy rozpatrywaniu ich spraw, bezczynność lub przewlekłe postępowanie.

Dla każdej z tych kategorii spraw różny był stopień skuteczności podejmowanych działań. Wynikał on głównie z zakresu kompetencji Prezesa Rady Ministrów. Częste były zatem sytuacje, gdy brak było podstaw prawnych do podjęcia interwencji w danej sprawie, bądź jej rozpatrzenia zgodnie z oczekiwaniem obywatela. Departament Spraw Obywatelskich zawsze jednak stoi na stanowisku, że należy rzetelnie poinformować osobę zainteresowaną o braku właściwości PRM/KPRM i co za tym idzie braku podstaw prawnych do podjęcia interwencji oraz wskazać inne możliwości rozwiązania sprawy będącej przedmiotem wystąpienia. Tam gdzie było to zasadne, Departament przekazywał wystąpienia, zgodnie z kompetencjami do właściwego urzędu, co nie zawsze spotykało się ze zrozumieniem obywateli.

Często jednak zainicjowane przez DSO działania (np. skierowanie sprawy do właściwego organu z prośbą o poinformowanie KPRM o sposobie jej załatwienia) kończą się pomyślnym rozwiązaniem zgłaszanych przez obywateli problemów.