

**Informacja na temat skarg, wniosków, petycji i listów rozpatrzonych przez  
Departament Spraw Obywatelskich oraz rozmów telefonicznych zrealizowanych  
w ramach telefonicznej Informacji dla Obywatela  
w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów  
w miesiącach lipiec – wrzesień 2018 r.**

---

Departament Spraw Obywatelskich  
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów  
Warszawa, listopad 2018 r.

## Spis treści

<b>I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych. ....</b>	<b>3</b>
Sygnaly obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP .....	3
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl .....	4
<b>I. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....</b>	<b>5</b>
Działalność organów administracji publicznej .....	5
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości.....	6
Sprawy Pracy i Zatrudnienia.....	7
Ubezpieczenia Społeczne.....	7
Niepełnosprawni .....	8
Służba zdrowia.....	8
Polityka rodzinna i pomoc społeczna .....	9
Sprawy mieszkaniowe .....	9
Reprywatyzacja.....	10
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe.....	10
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie .....	10
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka.....	11
Ochrona przyrody i środowiska .....	11
Handel, usługi, łączność, komunikacja.....	12
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe .....	13
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią.....	13
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych .....	14
<b>III. Podstawowe dane statystyczne .....</b>	<b>14</b>

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

W III kwartale 2018 roku do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie), za pośrednictwem platformy ePUAP, jak i za pomocą poczty e-mail oraz telefonicznie:

- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **3832** wystąpienia, które wpłynęły drogą tradycyjną;
- na adres poczty elektronicznej [kontakt@kprm.gov.pl](mailto:kontakt@kprm.gov.pl) wpłynęło ponad **30000** wiadomości;
- odebrano liczne telefony od obywateli.

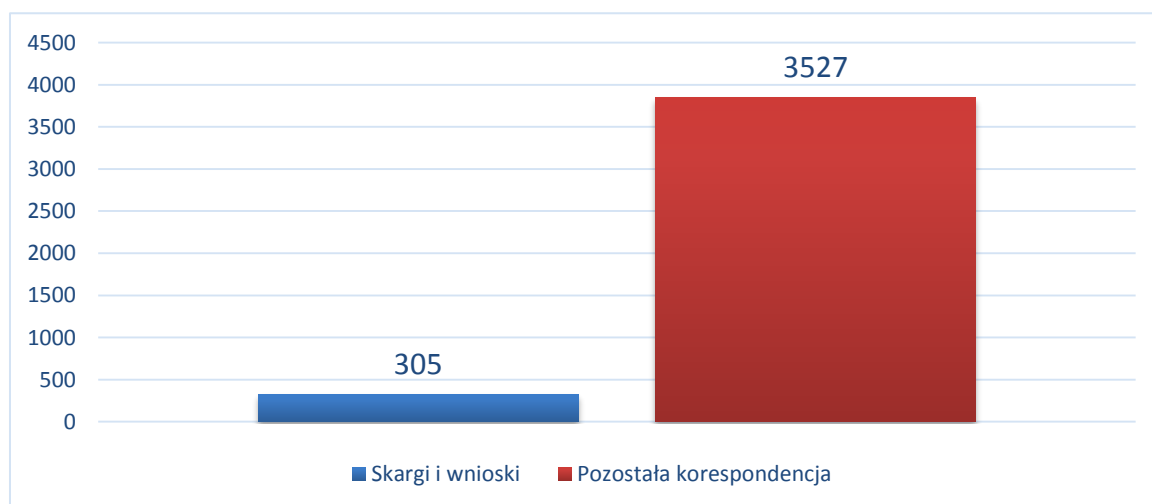
### Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W III kwartale 2018 r. rozpatrzono **3832** wystąpień, w tym: w lipcu 1397, w sierpniu 1275, we wrześniu 1160.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 305 pism stanowiło skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 3527 wystąpień było listami lub petycjami.

### Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w III kw. 2018 r.



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

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do właściwych organów, albo są procedowane jako korespondencja listowna. W III kwartale na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad 30000 wiadomości.

Dużą część korespondencji kierowanej do KPRM oraz na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl stanowią wystąpienia zbiorowe nadsyłane w ramach różnego rodzaju akcji prowadzonych np. przez organizacje pozarządowe lub związki zawodowe. Często wiele osób kieruje do KPRM wystąpienia w tej samej sprawie niezależnie od siebie.

Oto lista wystąpień tego typu, które wpłynęły w analizowanym okresie:

- **525** apeli o przyznanie dodatkowych świadczeń Służbom Mundurowym – funkcjonariuszom Policji, Straży Granicznej, Państwowej Straży Pożarnej, Służby Więziennej i Krajowej Administracji Skarbowej. Piszący apelowali o wzrost uposażeń, przywrócenie systemu emerytalnego, który obowiązywał do 2012 r, wprowadzenie odpłatności za nadgodziny i przywrócenie pełnego uposażenia za czas absencji chorobowej;
- **220** wystąpień z prośbą o uchylenie rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie wzorów deklaracji wyboru świadczeniodawcy udzielającego świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej. Protestowano przeciwko wprowadzeniu łącznej deklaracji wyboru lekarza podstawowej opieki zdrowotnej, pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej i położnej podstawowej opieki zdrowotnej. Podnoszono, że lekarze nakłaniają pacjentów do wyboru pielęgniarki i położnej zatrudnionych u nich. Piszący obawiali się, że doprowadzi to do wyeliminowania z rynku świadczeń podstawowej opieki zdrowotnej pielęgniarek i położnych wykonujących samodzielnie działalność leczniczą w formie praktyk indywidualnych i grupowych, jak i jako podmioty lecznicze;
- **94** apele od osób poszkodowanych w sprawie spółki GetBack S.A., w których domagali się nadania najwyższego priorytetu dla prac legislacyjnych w sprawie projektu ustawy o zmianie ustawy o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary. Piszący argumentowali, że taka ustawa pomoże prokuraturze

zabezpieczyć na korzyść poszkodowanych mienie „oszukańczych” firm. Prosili o szybkie działanie, aby przestępcy nie zdążyli zatrzeć dowodów i ukryć środków pochodzących z przestępstwa;

- **68** wystąpień sprzeciwiających się wycofaniu ustawy zabraniającej uboju rytualnego i hodowli zwierząt futerkowych. Piszący domagali się dalszego procedowania tej ustawy, gdyż uznają, że ubój rytualny, jak i hodowla zwierząt futerkowych są niepotrzebnym okrucieństwem wobec zwierząt, które nie powinno mieć miejsca;
- **47** apeli o podjęcie działań na rzecz zapewnienia szacunku i godności dzieciom z Zespołem Downa i zapobieganiu ich dyskryminacji;
- Wystąpienie zbiorowe dotyczące odwołania Głównego Geologa Kraju oraz odrzucenia w całości projektu ustawy o Państwowej Agencji Geologicznej (PAG) Pod pismem podpisali się członkowie Krajowego Związku Zawodowego Geologów, NSZZ Solidarność, Związku Zawodowego Pracowników Państwowego Instytutu Geologicznego, Związku Zawodowego Pracowników Państwowego Instytutu Geologicznego. Piszący uważają, że nowy projekt zwiększy biurokrację i spowoduje nieefektywne wydatkowanie środków publicznych;
- **26** apeli dotyczących podjęcia zdecydowanego działania w celu zabezpieczenia interesów inwestorów oraz interesu Państwa w związku z zagrożeniem, jakie niesie planowany podział Banku Raiffeisen;
- **17** protestów przeciwko zaostrzeniu prawa do posiadania broni;
- **9** wystąpień pod nazwą "Za Życiem" - postulujących realizację programu wsparcia rodzin w zakresie organizacji środowiskowych domów samopomocy dla osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi.

## **I. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych**

### **Działalność organów administracji publicznej:**

W korespondencji dotyczącej działalności organów administracji publicznej obywatele najczęściej skarżyli się na nieterminowość załatwiania spraw, opieszałość w działaniu bądź beczynność urzędów. W części spraw piszący zwracali się z prośbami o zmianę

niekorzystnego stanowiska lub decyzji podjętej przez naczelne i centralne organy administracji rządowej. W skargach dotyczących działalności organów administracji samorządowej (głównie gminnej) najczęściej formułowano zarzuty opieszałego działania lub beczynności organów gminy.

Obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych urzędów oraz prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwianiu ich spraw. Często zdarzało się również kierowanie do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów skarg pomimo jednoczesnego rozpatrywania spraw w postępowaniu administracyjnym. Obywatele często podejmowali polemikę ze stanowiskiem właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami.

Najczęściej skarżono się na działalność urzędów skarbowych i organów nadzoru budowlanego.

### **Działalność organów wymiaru sprawiedliwości**

W sprawach dotyczących orzecznictwa cywilnego i karnego najczęściej wnoszono o podjęcie interwencji w toczące się postępowanie sądowe, żądano spowodowania zmiany wydanego orzeczenia sądowego. Dużą grupę pism stanowiły skargi na działalność i orzecznictwo prokuratury.

Obywatele emocjonalnie komentowali zmiany w ustawie o Sądzie Najwyższym oraz kwestię wygaśnięcia mandatu dotychczasowych członków Krajowej Rady Sądownictwa. Dzwoniący wyrażali swoje opinie o manifestacjach w Polsce w sprawie sądów oraz przekazywali porady dla rządu jak postępować w sprawie protestów.

Część pism zawierała doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele żądali pośrednictwa Premiera we wniesieniu opisanych spraw do organów ścigania uzasadniając, że wówczas organy policji i prokuratury skuteczniej zajmą się zgłoszoną sprawą.

Odnotowano skargi na działalność adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych.

Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych skarżyli się na niewłaściwe warunki odbywania kary więzienia.

Wpływały sygnały i skargi od pracowników administracyjnych sądów i prokuratur, że otrzymują zbyt niskie wynagrodzenia przy nadmiarze nakładanych na nich obowiązków. Twierdzili, że wysokość średniej płacy zasadniczej jest nieadekwatna do odpowiedzialności

oraz rangi wykonywanych zadań. Podawali, że w najbardziej obciążonych sądach z powodu braku protokolantów zdarzały się przypadki zdejmowania sesji z wokandy.

### **Sprawy Pracy i Zatrudnienia**

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu oraz niskich wynagrodzeń. Pracownicy skarżyli się na kadrę kierowniczą, zarzucali szefom, że są obciążeni nadmierną ilością obowiązków zawodowych przy zbyt niewielkich pensjach. Opisywano złą atmosferę i niewłaściwe stosunki międzyludzkie panujące w zakładach pracy.

Nadal istotną, co do wielkości grupą spraw była korespondencja dotycząca finansowych i pozafinansowych roszczeń z tytułu zatrudnienia. Najczęściej wskazywano na trudności w wyegzekwowaniu należności za pracę. Wskazywano również na niewielką skuteczność działań i kontroli Państwowej Inspekcji Pracy.

Obywatele skarżyli się na zbyt niskie wynagrodzenia w Polsce w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej. Wskazywali, że wzrost płac jest niewspółmiernie niski w stosunku do stanu gospodarki, jaki przedstawiają członkowie Rządu.

Zwracano się z prośbą o nowelizację ustawy o minimalnym wynagrodzeniu za pracę podnosząc, że niesprawiedliwe jest wliczanie do wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę wysługi lat pracy. Powoduje to, że osoba z 40-letnim stażem pracy otrzymuje takie samo wynagrodzenie, jak osoba dopiero rozpoczynająca pracę. Problem ten jest szczególnie wrażliwy, gdyż dotyczy najslabiej opłacanych stanowisk pracy.

### **Ubezpieczenia Społeczne**

W tym zakresie problemowym głównie skarżono się na niski wymiar świadczeń emerytalnych i rentowych, odmowy ich przyznania, bądź nieprawidłowe, zdaniem skarżących, ustalenie ich wysokości. Część piszących zwracała się o zwiększenie, w trybie indywidualnym, wysokości otrzymywanej renty bądź emerytury. Dzwoniący skarżyli się na zbyt niską ich zdaniem waloryzację otrzymywanych świadczeń. Apelowano o zwrócenie uwagi na konieczność podwyższenia świadczeń emerytalnych i rentowych dla osób najniżej uposażonych. Wśród proponowanych kwot podwyżek pojawił się postulat wyrównania wysokości emerytur do poziomu przynajmniej połowy średniego wynagrodzenia. Pojawiały się zapytania o projektowany, specjalny, jednorazowy dodatek dla emerytów. Wielu dzwoniących prosiło o zmianę zasad waloryzacji z procentowej na kwotową.

Obywatele apelowali o zniesienie danin publicznych od emerytur i rent.

Piszący skarżyli się na decyzje lekarzy orzeczników ZUS, w wyniku których nie przyznano im prawa do renty.

Pracownicy ośrodków pomocy społecznej skarżyli się na niskie wynagrodzenia, znacznie poniżej średniej krajowej. Opisywali, że otrzymują płace na poziomie zasiłków, zdarza się, że są w gorszej sytuacji finansowej niż ich podopieczni.

### **Niepełnosprawni**

W tej grupie dominują pisma podnoszące kwestię niskiego wymiaru świadczeń dla osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne apelowały o likwidację kryterium dochodowego przy ubieganiu się o świadczenia z pomocy społecznej. Pojawiały się kolejne apele o zrównanie świadczeń dla opiekunów dorosłych osób niepełnosprawnych ze świadczeniami, jakie otrzymują opiekunowie niepełnosprawnych dzieci.

Osoby niepełnosprawne przesyłały swoje prośby o indywidualne wsparcie finansowe.

Niepełnosprawni z zadowoleniem przyjęli przyjęcie przez Radę Ministrów 17 lipca 2018 r. uchwały w sprawie ustanowienia programu „Dostępność plus”, zwłaszcza zapowiedź poprawy istniejącej infrastruktury i likwidację barier architektonicznych budynków, dworców, przystanków, parków, chodników.

### **Służba zdrowia**

W tej grupie problemowej największa ilość korespondencji, podobnie jak w poprzednim kwartale, dotyczyła zbyt wysokiej ceny leków, braku refundacji poszczególnych leków oraz apeli o interwencję w sprawie podwyżki cen poszczególnych leków. Seniorzy apelowali, aby prawo wypisywania do darmowych leków 75+ przyznać nie tylko lekarzom rodzinnym, lecz także lekarzom specjalistom.

Pacjenci skarżyli się na zbyt długie terminy oczekiwania na wizytę lekarską, specjalistyczne badania, zabiegi i konsultacje. Skarżono się również na niewłaściwe leczenie.

Pracownicy zawodów medycznych takich jak: pielęgniarki, położne, ratownicy medyczni, diagnosty laboratoryjni, technicy analityki medycznej i inni zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję w sprawie braku podwyżek wynagrodzenia.

Krytykowano wysokie ceny prywatnych wizyt u lekarzy, w tym dentystów.



Wpływały prośby o interwencję Premiera w sprawie braku lub zmniejszenia kontraktów NFZ dla poszczególnych placówek medycznych.

### **Polityka rodzinna i pomoc społeczna**

Najczęściej poruszaną tematyką w tym zakresie były opinie dotyczące rządowego programu „Rodzina 500 plus”. Dzwoniący postulowali aby świadczenie 500+ otrzymywały wszystkie rodziny opiekujące się tylko jednym dzieckiem, bez względu na uzyskiwany przez nie dochód.

Wpływały skargi na pracowników Ośrodków Pomocy Społecznej przyznających świadczenie 500 + , świadczenia rodzinne i z pomocy społecznej na zbyt długie oczekiwanie na wydanie decyzji i wypłatę.

Dzwoniący komentowali zapowiadane przez Rząd emerytury dla kobiet, które nie pracowały, ale wychowały czworo i więcej dzieci. Zdania piszących i dzwoniących były podzielone. Podnosili, że projekt w tym kształcie może być odebrany jako niesprawiedliwy przez matki, które wychowały dzieci równocześnie pracując.

### **Sprawy mieszkaniowe**

Największa ilość korespondencji w tej grupie zawierała prośby o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielania przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych. Zwracały się z tym osoby znajdujące się w trudnych warunkach mieszkaniowych lub w ogóle nie posiadające mieszkań, których sytuacja materialna nie pozwalała na zakupienie, bądź wynajęcie mieszkania.

Osoby zagrożone eksmisją z zajmowanych mieszkań zwracały się z prośbą o interwencję. Dotyczyło to zarówno najemców lokali komunalnych, jak i spółdzielczych. Najczęściej powodem zaistniałej sytuacji był brak środków finansowych, względnie bardzo niskie dochody, które były niewystarczające na opłacenie zobowiązań czynszowych. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie zadłużenia za czynsz.

Pojawiały się zapytania o program Mieszkanie Plus.

Część korespondencji zawierała zarzuty wobec działalności spółdzielni mieszkaniowych. Kwestionowano zasadność wzrostu czynszów i opłat mieszkaniowych, krytykowano działalność zarządów spółdzielni oraz administracji osiedli mieszkaniowych. Pojawiały się również skargi lokatorów na utrudnianie, bądź uniemożliwianie wykupu mieszkań przez spółdzielnie mieszkaniowe.

Wpłynęła prośba o wprowadzenie zmian legislacyjnych umożliwiających pracownikom uczelni wyższych nabycie zakładowych mieszkań na własność z prawem pierwokupu po preferencyjnej cenie.

Osoby dzwoniące skarżyły się, że tracą dodatki mieszkaniowe z powodu przekroczenia kryterium dochodowego o niewielkie kwoty i prosiły, żeby zmienić przepisy w tym zakresie.

### **Reprywatyzacja**

Dzwoniący na bieżąco komentowali posiedzenia Komisji do spraw usuwania skutków prawnych decyzji reprywatyzacyjnych dotyczących nieruchomości warszawskich, wydanych z naruszeniem prawa oraz aresztowania podejrzanych w śledztwie dotyczącym warszawskich reprywatyzacji. Apelowano o surowe kary dla osób uczestniczących w tym procederze.

### **Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe**

Najczęściej poruszaną tematyką w tym zakresie była kwestia budowy albo remontów dróg i autostrad. Mieszkańcy, w przypadku gdy władze lokalne odmawiały wybudowania lub remontu drogi, zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję. Przedmiotem skarg były także przebieg i lokalizacja dróg i autostrad oraz sprawy niewypłacenia odszkodowań za grunty przejęte pod nowe inwestycje.

Kolejna grupa pism to skargi na organy 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.

Wpływały apele o uregulowanie statusu rodzinnych ogrodów działkowych.

### **Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie**

Najczęściej pojawiającymi się kwestiami w pismach z tej grupy problemowej były wnioski o przyznanie uprawnień kombatanckich osobom, które były członkami opozycji w czasach PRL, były represjonowane przez aparat bezpieczeństwa albo dowodzą swoich uprawnień z innych przesłanek.

Drugą największą grupę pism w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji - skargi na funkcjonariuszy, informacje o możliwych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu policji.

Dzwoniący licznie komentowali kwestię przyjmowania uchodźców, większość rozmówców była przeciwna przyjmowaniu ich w Polsce.

Wpływały również zapytania, uwagi i opinie dotyczące Wojsk Obrony Terytorialnej.

### **Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka**

Obywatele z zadowoleniem przyjęli ustanowienie rządowego programu „Dobry start”, przyznającego każdemu dziecku raz w roku świadczenie w wysokości 300 zł, bez względu na dochód rodziny.

Zgłaszano krytyczne opinie o kryteriach punktowych, decydujących o przyjęciu dzieci do przedszkola. Proszono o wprowadzenie zmian w prawie, które umożliwiałyby przedszkolom nieprzyjmowanie chorych dzieci. Postulujący wskazywali, że obecność chorego dziecka w przedszkolu naraża jego zdrowie oraz zdrowie innych dzieci.

Dzwoniący wyrażali radość ze zdobytych medali przez polskich lekkoatletów na Lekkoatletycznych Mistrzostwach Europy w Berlinie oraz ze zdobycia przez drużynę siatkarzy złotego medalu Siatkarskich Mistrzostwa Świata w Turynie. Byli równocześnie zbulwersowani tym, że zwycięscy lekkoatleci i siatkarze otrzymują dużo niższe nagrody w stosunku piłkarzy grających na Mistrzostwach Świata w Piłce Nożnej w Rosji. Prosilili Rząd o zwiększenie nakładów na dyscypliny sportu, w których Polska odnosi sukcesy i zredukowanie finansowania tam, gdzie wyniki sportowe są poniżej oczekiwań.

### **Ochrona przyrody i środowiska**

Korespondencja zakwalifikowana do powyższej problematyki najczęściej stanowi wystąpienia, w których obywatele zwracają się o pomoc w takich sprawach, jak podłączenie kanalizacji, wodociągu, opłaty za wywóz nieczystości.

Piszący zwracają się również z prośbą o pomoc do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w kontaktach z administracją samorządową w sprawach związanych z gospodarowaniem odpadami. Kwestionują wysokość opłat ustanawianych przez samorzady za wywóz odpadów.

Obywatele żądali powstrzymania procedury przywożenia śmieci z zagranicy do Polski i ukarania winnych płonących wysypisk i tzw. „mafii śmieciowej”.

Piszący i dzwoniący domagali się od Rządu stanowczych działań w walce z panującym w Polsce smogiem. Mieszkańcy dużych miast apelowali o zmniejszenie natężenia ruchu samochodowego w centrach miast.

Do KPRM wpłynął apel mieszkańców Skawiny (woj. Małopolskie) o podjęcie skutecznych działań na rzecz redukcji emisji przemysłowej na obszarze skawińskich stref przemysłowych. Analizy powietrza, przeprowadzone przez Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Krakowie, potwierdziły obecność toksycznych związków emitowanych przez tutejsze zakłady.

### **Handel, usługi, łączność, komunikacja**

Wiele listów dotyczyło kwestii dróg i prawa o ruchu drogowym. Proszono o interwencję w sprawie złego stanu nawierzchni dróg oraz przebiegu tras przejazdowych i skrzyżowań. Pojawiały się różne opinie w sprawie przepisów prawa o ruchu drogowym, szczególnie w sprawie ograniczeń dopuszczalnej prędkości.

Zwracano uwagę na likwidację licznych połączeń autobusowych i kolejowych, co najczęściej dotyczyło osoby dojeżdżające do pracy z małych miejscowości. Dużo skarg dotyczyło funkcjonowania PKP. Podróżni skarżyli się na złe warunki podróży, opóźnienia pociągów i niewłaściwy rozkład jazdy. Mieszkańcy zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję w przypadkach likwidacji przystanków komunikacji lokalnej, zarówno kolejowej, jak i autobusowej. Podnosili, że ani przedsiębiorstwa transportowe, ani władze samorządowe nie reagują na prośby pasażerów w tych kwestiach.

Część korespondencji dotyczyła działalności zakładów energetycznych i gazowni. W swoich skargach i listach piszący (głównie emeryci i renciści), załączając stosowne rachunki, zwracali uwagę na zbyt wysokie opłaty za gaz i energię elektryczną. Skarżyli się również na małą czytelność rachunków, które zawierają szereg niezrozumiałych dopłat (takich jak opłata za usługę dystrybucji, opłatę stawki sieciowej) zamiast prostej stawki za faktycznie zużytą energię.

Skarżono się na dostawców usług telewizji kablowej, szerokopasmowego dostępu do internetu i usług telefonicznych. Obywatele zarzucali im zawyżanie rachunków za usługi telefoniczne i internetowe, tworzenie zawiłych zapisów w umowach z operatorami oraz wprowadzanie w błąd przez reklamy i oferty handlowe. Postulowano całkowitą likwidację abonamentu radiowo-telewizyjnego.

Skarżono się na funkcjonowanie placówek Poczty Polskiej SA. Najczęściej zarzucano nieterminowe doręczania przesyłek i paczek.

Obywatele dzielili się również swoimi opiniami w sprawie zakazu handlu w niedziele. Zdania obywateli w tej kwestii są podzielone. Odnotowano głosy poparcia dotyczące zakazu, jak również opinie żądające przywrócenia handlowych niedziel.

### **Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe**

Najlichnieszą grupę stanowiły skargi na instytucje finansowe, szczególnie banki. Zarzucano bankom wprowadzanie klientów w błąd, stosowanie niezrozumianych zapisów w umowach, brak reakcji na pisemne reklamacje i nieuczciwość.

Przedmiotem krytycznych wystąpień była działalność parabanków. Piszący prosili o pomoc w sporach z kredytodawcami, naliczającymi wysokie odsetki.

W wielu listach piszący zwracali się z prośbą o pomoc w spłacie kredytów. Korespondencja ta często zawierała prośby o interwencję lub wstawiennictwo w negocjacjach z instytucjami finansowymi, aby uzyskać zmianę zasad spłaty kredytu i rozłożenie go na mniejsze raty w dłuższym czasie. Zwracano się również do Prezesa Rady Ministrów o udzielenie pomocy finansowej na spłatę rat kredytowych.

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

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

### **Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią**

W III kwartale br. znaczny wpływ korespondencji i telefonów dotyczył niskich cen skupu owoców miękkich, poniżej kosztów produkcji. Wielu rolników zwracało się o pomoc Rządu, twierdząc, że grozi im bankructwo.

W licznych telefonach rolnicy alarmowali, że z powodu suszy, która dotknęła znaczną część kraju, tegoroczne zbiory plonów rolnych będą dużo niższe.

Rolnicy z terenów zagrożonych występowaniem afrykańskiego pomoru świń (ASF) prosili Premiera o wprowadzenie procedur wsparcia dla hodowców poszkodowanych w wyniku epidemii ASF. Opisywali, że w obecnej sytuacji nie mają możliwości sprzedawania tuczników, co długofalowo doprowadzi ich do bankructwa. Uważali, że działania Krajowego Ośrodka Wsparcia Rolnictwa są w tym zakresie niewystarczające.

Właściciele firm skupu i uboju trzody chlewnej zarzucali wielkim sieciom handlowym, supermarketom i dyskontom stosowanie cen dumpingowych mięsa. Ostrzegali, że zniszczy to rodzinne zakłady mięsne w Polsce, a gdy one znikną to mięso będzie czterokrotnie droższe.

Odnotowano pisma w sprawie odszkodowań za szkody wyrządzone w uprawach i płodach rolnych przez zwierzęta łowne.

### **Ogólne sprawy polityczno-społeczne i korespondencja o treściach ogólnych**

Podczas rozmów telefonicznych pracownicy wysłuchali licznych komentarzy odnoszących się do bieżących wydarzeń politycznych. Szeroko komentowana była m.in. działalność komisji śledczej badającej aferę Amber Gold. Obywatele, a zwłaszcza emeryci, skarżyli się na inflację i dalszy wzrost cen podstawowych artykułów. Zwracano uwagę na wzrost cen produktów spożywczych, wydatków na utrzymanie mieszkań, szczególnie opłat czynszowych, energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów oraz cen biletów komunikacji.

Pojawiały się krytyczne opinie o postępującej brutalizacji języka debaty publicznej. Dzwoniący skarżyli się, że politycy w debatach argumenty zastępują obelgami, deprecjonują rozmówców, a w konsekwencji zwykli obywatele przejmują ten niestosowny sposób komunikacji.

Odnotowano również liczne życzenia, wyrazy poparcia, gratulacje i rady dla Prezesa Rady Ministrów. Dzwoniący bardzo pozytywnie oceniali zorganizowanie uroczystości i wydarzeń upamiętniających 74 rocznicę wybuchu Powstania Warszawskiego.

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

### **III. Podstawowe dane statystyczne**

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz przeprowadzonych rozmów telefonicznych w III kwartale 2018 roku ilustruje poniższa tabela:

Lp.	Grupa problemowa	lipiec 2018	sierpień 2018	wrzesień 2018	Suma
-----	------------------	----------------	------------------	------------------	------

1	Ministerstwa	102	77	85	264
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	52	53	40	145
3	Urzędy Wojewódzkie	26	20	19	65
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	70	79	85	234
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	3	0	1	4
6	Sądownictwo i organy ścigania	215	147	128	490
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	22	20	26	68
8	Ubezpieczenia społeczne	111	101	84	296
9	Niepelnosprawni	28	22	14	64
10	Służba zdrowia	31	23	23	77
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	37	40	30	107
12	Sprawy mieszkaniowe	40	56	47	143
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	49	46	28	123
14	Unia Europejska	5	1	0	6
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	28	34	33	95
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	25	22	32	79
17	Reprywatyzacja	8	9	11	28
18	Ochrona przyrody i środowiska	20	25	18	63
19	Klęski żywiołowe	2	3	4	9
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	25	44	31	100
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	36	17	18	71

22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	40	56	42	138
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	28	33	18	79
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	74	43	45	162
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	92	113	80	285
26	Sprawy pozostałe	228	191	218	637
<b>SUMA</b>		<b>1397</b>	<b>1275</b>	<b>1160</b>	<b>3832</b>