

**Informacja**  
**na temat skarg, wniosków, petycji i listów**  
**rozpatrzonych przez Departament Spraw Obywatelskich**  
**w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów**  
**w miesiącach styczeń – marzec 2019 r.**

---

Departament Spraw Obywatelskich  
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów  
Warszawa, kwiecień 2019 r.

<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>6</b>
Działalność organów administracji publicznej: .....	6
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości.....	6
Sprawy Pracy i Zatrudnienia.....	7
Ubezpieczenia Społeczne.....	7
Niepełnosprawni .....	8
Służba zdrowia.....	9
Polityka rodzinna i pomoc społeczna .....	9
Sprawy mieszkaniowe .....	10
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe.....	10
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie .....	10
Edukacja .....	11
Ochrona przyrody i środowiska .....	11
Handel, usługi, łączność, komunikacja.....	11
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe .....	12
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych .....	13
<b>III. Podstawowe dane statystyczne .....</b>	<b>15</b>

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

W I kwartale 2019 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 **4374** wystąpienia;
- na adres poczty elektronicznej [kontakt@kprm.gov.pl](mailto:kontakt@kprm.gov.pl) wpłynęło ponad **70000** wiadomości;
- odebrano kilka tysięcy telefonów od obywateli.

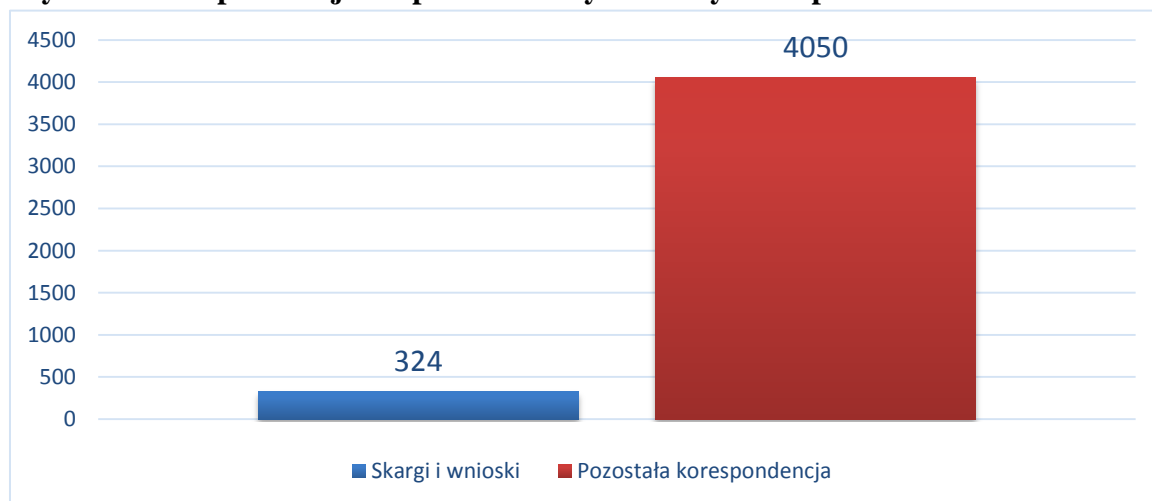
### Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W I kwartale 2019 r. rozpatrzono 4374 wystąpień, w tym: w styczniu 1334, w lutym 1537, w marcu 1503.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 324 pisma stanowiły skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 4050 wystąpień stanowiło innego rodzaju sygnały obywatelskie (listy, opinie, postulaty itp.).

### Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w I kwartale 2019 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.

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 najczęstszych wystąpień tego typu, które wpłynęły w analizowanym okresie:

- **56 210** apeli skierowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej o natychmiastowe wstrzymanie masowych polowań na dziki. Piszący podnosili, że podejmowane decyzje w walce z afrykańskim pomorem świń (ASF) przez masowy odstrzał dzików są niemerytoryczne, sprzeczne z wiedzą naukową i krajową praktyką. Wskazywali, że „eliminacja dzików poprzez zbiorowe polowania nie powstrzyma ASF, a wręcz może rozprzestrzenić wirus dalej na zachód od Wisły”.
- **4456** apeli w ramach akcji „Zatrzymaj Gender” o podjęcie działań mających na celu wypowiedzenie konwencji stambulskiej. Piszący twierdzili, że zapisy konwencji uderzają w wartości chrześcijańskie oraz zagrażają polskim rodzinom, wierze, tradycji i kulturze.
- **1677** „czerwonych kartek” od pracowników prokuratury (Związku Zawodowego Prokuratorów i Pracowników Prokuratury RP), w których domagali się podniesienia wynagrodzenia o 1000 zł netto miesięcznie od 2019 roku oraz ustawowych gwarancji corocznego wzrostu uposażeń powiązania ich płac z wynagrodzeniem prokuratorów i sędziów.
- **1700** wystąpień poparcia dla Małopolskiej Kurator Oświaty, która krytycznie odniosła się do kwestii wprowadzenia do szkół Standardów Edukacji Seksualnej WHO. Piszący domagali się pozostania Pani Barbary Nowak na stanowisku Kuratora Oświaty i powstrzymania naruszania jej dobrego imienia. Żądali od Ministerstwa Edukacji Narodowej oficjalnego stanowiska i konkretnych działań w sprawie ochrony szkół przed cyt. „seksualną indoktrynacją”.
- **961** jednobrzmiących protestów wysłanych na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl w języku angielskim podpisanych przez obywateli USA oraz Wielkiej Brytanii przeciwko organizowanym przez Dawida Irvinga (brytyjskiego pisarza historycznego)

wycieczkom po nazistowskich obozach śmierci na terytorium Polski Litwy i Łotwy, podczas których neguje Holokaust;

- **338** petycji dotyczących przyznania wdowom i sierotom po zmarłych górnikach ekwiwalentu pieniężnego za deputat węglowy;
- **235** apeli przesłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej o rozpowszechnienie w Polsce przez organy władzy publicznej wniosków i materiałów z Międzynarodowej Konferencji na Temat Wspólnego Rodzicielstwa, która odbyła się w dniach 22-23 listopada 2018 roku w Strasburgu w sprawie wspierania opieki naprzemiennej w przypadku separacji i rozwodów. Piszący podnosili, że sprawowanie nad dziećmi opieki naprzemiennej ma korzystny wpływ na ich dobrostan i funkcjonowanie;
- **132** protesty przeciwko wystawianiu w warszawskim Teatrze Powszechnym spektaklu „Kłątwa”, w którym obrażane są wartości chrześcijańskie i pamięć św. Jana Pawła II. Protestujący domagali się natychmiastowego odwołania kolejnych przedstawień oraz wstrzymania finansowania Teatru Powszechnego z pieniędzy podatników;
- **117** wystąpień wyrażających poparcie dla związkowców protestujących w siedzibie Małopolskiego Kuratora Oświaty w Krakowie. Piszący twierdzili, że zawód nauczyciela podlega nieustannej degradacji i wieloletniemu lekceważeniu jego roli w kształtowaniu przyszłych pokoleń. Żądali podjęcia natychmiastowych rozmów z protestującymi;
- **64** apele o zaprzestanie zmian czasu i pozostawienie na cały rok czasu środkowoeuropejskiego letniego;
- **62** protesty przeciwko działalności Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi w ramach konsultacji publicznych projektu rozporządzenia Rady Ministrów zmieniającego rozporządzenie w sprawie zakazu stosowania materiału siewnego odmian kukurydzy modyfikowanej genetycznie MON 810. Piszący domagali się niezwłocznego skorygowania przedmiotowego projektu rozporządzenia, a także niezwłocznego przystąpienia do prac nad zmianą ustaw o nasiennictwie i ustawy o GMO w celu wprowadzenia do nich zapisów o bezwarunkowym ustawowym zakazie obrotu nasion GMO i upraw GMO na terytorium RP;

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

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

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 664 wystąpienia dotyczące działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, ministerstw, urzędów wojewódzkich, naczelnych i centralnych urzędów administracji rządowej oraz organów administracji samorządowej. Obywatele skarżyli się na funkcjonowanie poszczególnych urzędów oraz prosili o wstawiennictwo Prezesa Rady Ministrów w załatwianiu ich spraw.

Skargi najczęściej dotyczyły przewlekłości postępowań prowadzonych przez urzędy, albo ich bezczynności (np. nieudzielenia odpowiedzi na pisma). Częstym zjawiskiem było kierowanie do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów skarg pomimo jednoczesnego rozpatrywania spraw w toczącym się postępowaniu administracyjnym. Obywatele często podejmowali polemikę ze stanowiskiem właściwego dla sprawy organu prosząc Prezesa Rady Ministrów o interwencję i wydanie rozstrzygnięć zgodnych z ich oczekiwaniami.

W analizowanym okresie wpłynęło 299 spraw dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i ministerstw. Spośród ministerstw największa ilość korespondencji dotyczyła działalności Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju. Znaczną część korespondencji stanowiły wyrazy niezadowolenia obywateli z uprzednio udzielonych im odpowiedzi.

Jeżeli chodzi o organy administracji samorządowej najwięcej skarg, wniosków i listów dotyczyło działalności organów samorządowych gminnych (miejskich) - 103 sprawy. Wpływały skargi na poszczególnych wójtów (burmistrzów i prezydentów miast) oraz na jednostki organizacyjne gmin. Obywatele skarżyli się również na nepotyzm i niegospodarność panujące we władzach samorządowych.

### **Działalność organów wymiaru sprawiedliwości**

W I kwartale 2019 r. wpłynęły 442 pisemne skargi, wnioski i listy dotyczące funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. W sprawach dotyczących orzecznictwa cywilnego i karnego najczęściej wnoszono o podjęcie interwencji w toczące się postępowanie sądowe. Obywatele zwracali się do Premiera o zmianę wyroków sądu, które ich zdaniem były błędne albo niesprawiedliwe.

Wpływały sygnały i skargi od pracowników administracyjnych sądów i prokuratur, że otrzymują zbyt niskie wynagrodzenia przy nadmiarze nakładanych na nich obowiązków.

Kolejną grupę pism stanowiły skargi na działalność i orzecznictwo prokuratury – 87 pism. Skarżono się na beczynność organów prokuratury, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia.

Znaczna ilość pism zawierała doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele żądali pośrednictwa Premiera we wniesieniu opisanych spraw do organów ścigania sądząc, że wówczas policja i prokuratura skuteczniej zajmą się zgłoszoną sprawą.

W wielu skargach podnoszono zarzuty dotyczące pracy adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych.

Osadzeni w zakładach karnych i aresztach śledczych przesłali 38 pism z prośbą o interwencję w kwestii warunków odbywania kary.

### **Sprawy Pracy i Zatrudnienia**

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło zapewnienia równego traktowania (m.in. kobiet i mężczyzn) w kwestiach zatrudnienia i równego wynagrodzenia. Pracownicy skarżyli się przede wszystkim na nierówne pensje na takich samych stanowiskach pracy. Drugą, co do wielkości grupą spraw była korespondencja dotycząca roszczeń z tytułu zatrudnienia. Najczęściej wskazywano na trudności w wyegzekwowaniu należności za pracę. Wskazywano również na niewielką skuteczność działań Państwowej Inspekcji Pracy.

Pracownicy skarżyli się na kadre kierowniczą. Zarzucano pracodawcom stosowanie bezpodstawnych zwolnień z pracy, nieprawidłowości w procesach rekrutacji. Opisywano złą atmosferę i niewłaściwe stosunki międzyludzkie panujące w zakładach pracy.

Podobnie jak we wcześniejszych kwartałach obywatele zwracali uwagę na zbyt niskie wynagrodzenia w Polsce w porównaniu do innych państw Unii Europejskiej.

### **Ubezpieczenia Społeczne**

W I kwartale 2019 r. wpłynęło 323 skargi i listy dotyczące problematyki ubezpieczeń społecznych. Najczęściej skarżono się na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, na odmowę przyznania prawa do emerytury albo renty, nieprawidłowego - zdaniem piszących -

ustalenia wysokości świadczeń, niewydawania w przewidzianym terminie decyzji, wstrzymywania wypłaty świadczeń i przekraczania określonych przepisami terminów załatwiania spraw.

Krytykowano przepisy regulujące system emerytalno-rentowy, w tym ustalające wysokość świadczeń i ich waloryzację. Piszący i dzwoniący wskazywali, że system emerytalny jest niesprawiedliwy, szczególnie dla emerytów tzw. „starego portfela”. Licznie apelowano o dalsze podwyższanie wysokości emerytur i rent. Domagano się zniesienia podatku dochodowego w przypadku najniższych emerytur i rent.

Z dużym zadowoleniem obywatele przyjęli zapowiedź wypłacenia jednorazowego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów, czyli tzw. „Emerytura +” lub „trzynastej emerytura”. Pojawiały się równocześnie liczne zapytania czy dodatkowa emerytura będzie wliczana do dochodu ustalonego dla przyznawania świadczeń z pomocy społecznej oraz czy będzie mogła podlegać egzekucji komorniczej.

Obywatele przekazywali również pozytywne opinie o podwyższeniu od 1 marca 2019 r. najniższych świadczeń - emerytura, renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy, renty rodzinnej i renty socjalnej do kwoty 1100 zł.

Niektórzy z piszących zwracali się do Prezesa Rady Ministrów z indywidualnymi prośbami o ustalenie wysokości świadczeń w inny sposób, niż wynika to z przepisów ustawowych.

### **Niepełnosprawni**

W tej grupie dominują pisma podnoszące kwestię niskiego wymiaru świadczeń dla osób niepełnosprawnych. Piszący i dzwoniący skarżyli się, że renty są poniżej poziomu minimum egzystencji. Osoby indywidualne przesyłały swoje prośby o wsparcie finansowe.

Zgłaszano skargi na za słaby system wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami, utrudniony dostęp do rehabilitacji i leczenia.

Zwracano również uwagę, że opiekunowie dzieci niepełnosprawnych otrzymują znacznie wyższe świadczenie, niż opiekunowie dorosłych osób niepełnosprawnych. Niepełnosprawni skarżyli się również na niewłaściwy sposób postępowania przed komisjami lekarskimi oraz na wykonywanie pracy przez członków tych komisji.



## **Służba zdrowia**

W tej grupie problemowej największa ilość korespondencji dotyczyła kwestii cen leków i żądania rozszerzenia refundacji poszczególnych leków. Apelowano o zwiększenie nakładów na służbę zdrowia.

Pacjenci skarżyli się również na zbyt długie terminy oczekiwania na wizytę lekarską u specjalisty, specjalistyczne badania, konsultacje i zabiegi. Skarżono się również na niewłaściwe leczenie oraz apelowano o polepszenie warunków leczenia szpitalnego.

Pracownicy zawodów medycznych, takich jak: pielęgniarki, położne, ratownicy medyczni, diagnosty laboratoryjni, technicy analityki medycznej zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję w sprawie braku podwyżek wynagrodzenia. Krytykowali projekt ustawy o sposobie ustalania najniższego wynagrodzenia zasadniczego pracowników wykonujących zawody medyczne zatrudnionych w podmiotach leczniczych.

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

## **Polityka rodzinna i pomoc społeczna**

Wpływały liczne głosy zadowolenia dotyczące zapowiedzi wypłaty świadczenia „500 plus” od 1 lipca 2019 r. także na pierwsze dziecko.

Obywatele komentowali przyznawanie emerytur dla kobiet, które nie pracowały, ale wychowały czworo i więcej dzieci tzw. „Mama 4+”. Podnosili, że może być to odebrane jako niesprawiedliwe przez matki, które wychowały dzieci równocześnie pracując.

Skarżono się na niski wymiar świadczeń z pomocy społecznej, na bezprawne – zdaniem wnioskujących – odmowy wsparcia przez organy pomocy społecznej. W tej grupie problemowej często pojawiały się prośby do Prezesa Rady Ministrów o odgórne, z pominięciem właściwych w tej sprawie instytucji, przyznanie zasiłku z pomocy społecznej.

Pracownicy ośrodków pomocy społecznej skarżyli się na niskie wynagrodzenia, znacznie poniżej średniej krajowej.

## **Sprawy mieszkaniowe**

Największa ilość korespondencji w tej grupie zawierała prośby o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w sprawach dotyczących przydzielenia przez gminy mieszkań komunalnych, bądź lokali socjalnych.

Osoby zagrożone eksmisją z zajmowanych mieszkań zwracały się z prośbą o interwencję. Dotyczyło to zarówno najemców lokali komunalnych, jak i spółdzielczych. Najczęstszym powodem zaistniałej sytuacji były niskie dochody, niewystarczające na opłacenie zobowiązań czynszowych. Obywatele zwracali się również z prośbą o pomoc w spłacie długów za czynsz, często były to wieloletnie długi sięgające kilkudziesięciu tysięcy złotych.

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

Pojawiały się liczne zapytania o program „Mieszkanie +”. Apelowano o szybkie umożliwienie wykupu przez najemców lokali należących do TBS - Towarzystw Budownictwa Społecznego.

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

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

Wpływały skargi na organy nadzoru budowlanego oraz organy geodezji i kartografii zarówno szczebla powiatowego, jak i wojewódzkiego. Część skarżących wносиła o zmianę niekorzystnych dla nich decyzji administracyjnych, zarówno w trybie postępowania administracyjnego, jak i w trybie skargowym, zwracając się bezpośrednio do Prezesa Rady Ministrów. Najczęściej skarżono się na odmowę wydania pozwolenia na budowę w sytuacji braku planu zagospodarowania przestrzennego oraz niewłaściwe, zdaniem piszących, pomiary geodezyjne i opracowania kartograficzne.

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, prośby o interwencje, informacje o możliwych nieprawidłowościach.

Pojawiały się postulaty aby ograniczyć wydatki na wojsko, argumentowano, że od 70 lat bezpieczeństwo Polski nie było zagrożone, a fundusze na uzbrojenie i wojsko można przeznaczyć na inne cele np. edukację czy służbę zdrowia.

Liczną grupę stanowią pisma osób, które albo starają się o polskie obywatelstwo lub po jego uzyskaniu skarżą się na brak zainteresowania władz ich sprawami (np. repatrianci, posiadacze karty Polaka). Wzrasta liczba skarg i pism od osób, którym odmówiono zgody na pobyt na terytorium RP.

### **Edukacja**

Nauczyciele skarżyli się na niskie wynagrodzenia i złe warunki pracy. Rodzice uczniów skarżyli się na likwidowanie przez samorząd szkół. Apelowano o ograniczenie możliwości pracy nauczycieli na kilku etatach. Obywatele wyrażali pozytywne opinie o programie „Dobry start” przyznającego na dziecko, raz w roku, świadczenie w wysokości 300 zł, bez względu na dochód rodziny.

### **Ochrona przyrody i środowiska**

Obywatele najczęściej zwracali się o pomoc w sprawach podłączenia kanalizacji i wodociągu. Kwestionowali wysokość opłat ustanawianych przez samorzady za wywóz odpadów.

Wpływały prośby mieszkańców o interwencje w sprawie wywiezienia odpadów z nielegalnych wysypisk śmieci, składowiska odpadów niebezpiecznych, położonych na prywatnych posesjach. Liczne telefony dotyczyły afery „mafii śmieciowej”. Obywatele żądali powstrzymania procederu przywożenia śmieci z zagranicy do Polski i ukarania winnych płonących wysypisk.

Mieszkańcy miast obawiali się hałasu i zanieczyszczenia powietrza. W związku z pojawiającym się w miastach smogiem zgłaszano skargi na złe planowanie przestrzenne i bezprawną zabudowę klinów napowietrzających.

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

Najwięcej pism dotyczyło kwestii dróg i prawa o ruchu drogowym. Proszono o interwencję w sprawie złego stanu nawierzchni dróg oraz przebiegu tras przejazdowych i skrzyżowań.

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 czy opłatę stawki sieciowej.

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.

Wpływały sygnały od rolników, że ich produkcja jest nieopłacalna. Skarżyli się, że koszt magazynowania owoców i warzyw jest zdecydowanie wyższy niż cena w skupie. Żądali, żeby sieci handlowe miały obowiązek zaopatrywać się w pierwszej kolejności na obszarze swojego położenia, od lokalnych producentów. Rolnicy żądali również wprowadzenia obowiązkowej identyfikacji produktów żywnościowych oznaczonej zgodnie z krajem pochodzenia.

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

W analizowanym okresie wpłynęło 125 wystąpień z tej problematyki. Najliczniejszą 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.

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

Obywatele, a zwłaszcza emeryci, skarżyli się na inflację i dalszy wzrost cen podstawowych artykułów. Zwracano uwagę na wzrost cen produktów spożywczych, wydatków na utrzymanie mieszkań, szczególnie opłat czynszowych, energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów oraz cen biletów komunikacji.

W związku z wypadkiem w styczniu w „escape room`ie” w Koszalinie wpływały liczne opinie na temat zapewnienia bezpieczeństwa pokoiów „escape room” i żądania przeprowadzenia kontroli przeciwpożarowych.

Obywatele zgłaszali liczne opinie, protesty i wyrazy oburzenia antypolskimi wypowiedziami ministra spraw zagranicznych Izraela Pana Israela Katza oraz słowami Premiera Benjamina Netanjahu w lutym w sprawie Holokaustu w czasie II wojny światowej. Obywatele domagali się podjęcia od Rządu kategorycznych działań, łącznie z zerwaniem stosunków dyplomatycznych z Izraelem.

Dzwoniący wyrażali nadzieję, że Rządowi uda się w pełni zrealizować zapowiedzianą na konwencji programowej PiS tzw. „Nową piątkę” czyli pięć propozycji programowych: 500 + od pierwszego dziecka, brak podatku PIT dla pracowników do 26. roku życia, "Emerytura +" przywrócenie zredukowanych połączeń autobusowych i obniżenie kosztów pracy.

Za pośrednictwem poczty elektronicznej kilkadziesiąt maili od obywateli Wielkiej Brytanii, w większości w języku angielskim, z apelem do Premiera Morawieckiego o zawetowanie wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej. Piszący twierdzili, że większość społeczeństwa brytyjskiego chce pozostania Wielkiej Brytanii w Unii Europejskiej.

W związku z zabójstwem Prezydenta Gdańska Pana Pawła Adamowicza wpływały apele o ograniczenie w przestrzeni publicznej agresji werbalnej, tonowanie nastrojów społecznych, przeciwstawianie się przemocy pod każdą postacią. Apelowano o polepszenie dostępu do pomocy psychologicznej i terapeutycznej dla obywateli.

Obywatele szeroko komentowali rolnicze protesty w lutym i marcu. Krytycznie wypowiedzieli się na temat palenia opon i wyrzucania owoców przez rolników, ale prosili Rząd o podjęcie działań na rzecz polepszenia sytuacji polskich rolników.

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

- anonimowe na ogół komentarze do bieżących wydarzeń politycznych, społecznych i gospodarczych;
- prośby o udzielenie różnego rodzaju informacji lub porad prawnych;
- prośby o udzielenie informacji o stanie rozpatrywania przez Departament skargi, uprzednio przesłanej do Kancelarii na piśmie.

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

### III. Podstawowe dane statystyczne

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz przeprowadzonych rozmów telefonicznych w I kwartale 2019 roku ilustruje poniższa tabela:

Lp .	Grupa problemowa	styczeń 2019	luty 2019	marzec 2019	Suma
1	Ministerstwa	105	69	108	282
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	51	53	47	151
3	Urzędy Wojewódzkie	19	20	23	62
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	65	56	48	169
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	1	2	3	6
6	Sądownictwo i organy ścigania	167	138	137	442
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	51	22	22	95
8	Ubezpieczenia społeczne	101	100	122	323
9	Niepełnosprawni	9	8	17	34
10	Służba zdrowia	22	16	25	63
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	19	21	40	80
12	Sprawy mieszkaniowe	33	30	24	87
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	28	19	31	78
14	Unia Europejska	4	3	2	9
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	43	35	34	112
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	19	36	18	73
17	Reprywatyzacja	7	5	5	17

<b>18</b>	Ochrona przyrody i środowiska	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>66</b>
<b>19</b>	Kłęski żywiołowe	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>20</b>	Handel, usługi, łączność, komunikacja	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>95</b>
<b>21</b>	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>32</b>
<b>22</b>	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>125</b>
<b>23</b>	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	<b>41</b>	<b>333</b>	<b>148</b>	<b>522</b>
<b>24</b>	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	<b>51</b>	<b>44</b>	<b>76</b>	<b>171</b>
<b>25</b>	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	<b>89</b>	<b>164</b>	<b>155</b>	<b>408</b>
<b>26</b>	Sprawy pozostałe	<b>297</b>	<b>266</b>	<b>305</b>	<b>868</b>
<b>SUMA</b>		<b>1334</b>	<b>1537</b>	<b>1503</b>	<b>4374</b>