

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

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

I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.	3
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP	3
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl	4
II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	5
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
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	10
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	11
Edukacja	11
Ochrona przyrody i środowiska	11
Rolnictwo	12
Handel, usługi, łączność, komunikacja	13
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	14
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	15
Ogólne sprawy polityczno–społeczne i korespondencja o treściach ogólnych.....	16
III. Podstawowe dane statystyczne	18

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

W II 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 **3789** wystąpień;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **40 000** wiadomości;
- odebrano kilka tysięcy telefonów od obywateli.

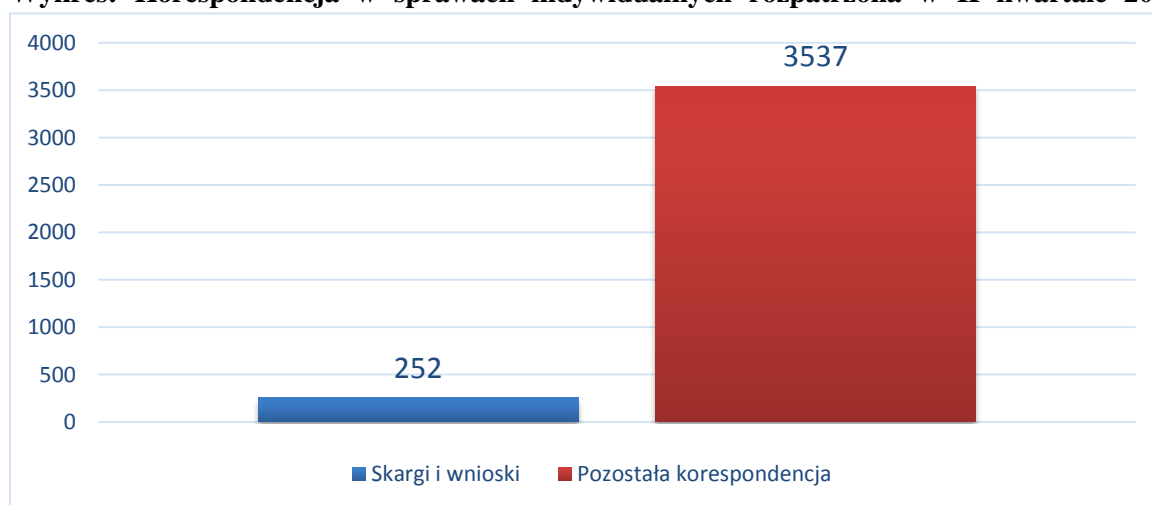
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W II kwartale 2019 r. rozpatrzono 3789 wystąpień, w tym: w kwietniu 1636, w maju 1250, w czerwcu 903.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 252 pism stanowiło skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 3537 wystąpień stanowiło innego rodzaju sygnały obywatelskie (listy, opinie, postulaty itp.).

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w II 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 wystąpień tego typu, które wpłynęły w analizowanym okresie:

- **1313** identycznej treści wystąpień w sprawie redukcji emisji dwutlenku węgla oraz żądanie zerwania z uzależnieniem Polski od węgla. Piszący wzywali Premiera i Rząd do działań w ramach paryskiego porozumienia klimatycznego zawartego w 2015 roku, które zobowiązuje kraje do przejścia na 100% czystej energii;
- **1200** maili z samym tytułem „Popieram nauczycieli” (poza tym bez żadnej dodatkowej treści);
- **558** petycji od właścicieli małych i średnich sklepów ze 100% udziałem polskiego kapitału o utrzymanie obowiązującej ustawy o ograniczeniu handlu w niedziele i święta;
- **469** petycji w sprawie poparcia dla Małopolskiej Kurator Oświaty, która krytycznie odnosi się do kwestii wprowadzenia do szkół Standardów Edukacji Seksualnej WHO. Piszący domagali się, aby Pani Barbara Nowak pozostała na stanowisku Kuratora Oświaty. Żądali od Ministerstwa Edukacji Narodowej podjęcia konkretnych działań w sprawie ochrony szkół przed „seksualną indoktrynacją”;
- **316** petycji w sprawie zmiany przebiegu budowanej linii elektroenergetycznej linii 400 kV Ostrołęka – Stanisławów. Mieszkańcy miejscowości przez które ma przebiegać inwestycja obawiali się o swoje zdrowie oraz zniszczenie cennych przyrodniczych obszarów;
- **166** petycji o wypłatę rekompensat za utracony deputat węglowy;

- **165** petycji dotyczących utworzenia województwa środkowopomorskiego;
- **138** petycji o podjęcie działań mających na celu wypowiedzenie konwencji stambulskiej. Piszący twierdzili, że zapisy konwencji uderzają w wartości chrześcijańskie oraz zagrażają polskim rodzinom, wierze, tradycji i kulturze. Oczekiwali, że rządzący wypełnią swoją przedwyborczą obietnicę i wypowiedzą konwencję stambulską;
- **100** maili zawierających „Apel o szybkie zażegnanie kryzysu w szkołach!”

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

Działalność organów administracji publicznej:

W analizowanym okresie rozpatrzono łącznie 550 wystąpień dotyczących 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 225 spraw dotyczących działalności Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i ministerstw. Spośród ministerstw największa ilość korespondencji dotyczyła działalności Ministerstwa Sprawiedliwości oraz Ministerstwa Zdrowia. 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) - 74 sprawy. Skarżono się na działalność urzędów skarbowych i organów nadzoru budowlanego.

Przykładowo odnotowano skargę na brak pomocy konsularnej dla piszącej, która została przekazana do Ministerstwa Spraw Zagranicznych przez KPRM. W odpowiedzi resort udzielił wyjaśnień, iż Wydział Konsularny Ambasady RP w Rzymie kilkakrotnie kontaktował się telefonicznie i pisemnie z zainteresowaną oraz odbyły się z nią 3 spotkania z konsulem. Pisząca ma problemy związane z włoskim wymiarem sprawiedliwości i organami ścigania. MSZ zapewnił, że w razie potrzeby konsul będzie interweniował w jej sprawie.

W innej sprawie skargi na mobbing i nieprawidłowości w Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej, Minister Infrastruktury udzielił odpowiedzi, w której poinformował, że wezwał p.o. Prezesa Agencji do złożenia wyjaśnień wobec postawionych przez osobę skarżącą zarzutów oraz zarządził pilne przeprowadzenie w Agencji kontroli funkcjonowania i skuteczności działania Komisji Antymobbingowej.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości

W II kwartale 2019 r. wpłynęły 382 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. Kolejną grupę pism stanowiły skargi na działalność i orzecznictwo prokuratury – 91 pism. Skarżono się na beczynność organów prokuratury, bezzasadne umarzanie postępowań, bądź odmowę ich wszczęcia.

Znaczna ilość pism (78 listów) zawierała doniesienia o naruszeniu prawa i informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Obywatele prosili Premiera o pośrednictwo we wniesieniu opisanych spraw do organów ścigania twierdząc, że wówczas policja i prokuratura skuteczniej zajmą się zgłoszoną sprawą.

Wpłynęło 18 pism, w których podnoszono zarzuty dotyczące pracy adwokatów, radców prawnych, notariuszy, komorników, syndyków i biegłych sądowych. W porównaniu do poprzednich lat spada ilość pism od osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych – 30 pism w II kwartale 2019 r.

W kontekście sprawy śmierci 9-miesięcznej Blanki z Olecka i innych ujawnionych przypadków krzywdzenia dzieci apelowano o wprowadzenie zmian w kodeksie karnym zaostrzających karę za zabójstwo dziecka.

Dzwoniący z zadowoleniem przyjęli wydanie po kilku latach wyroku w sprawie Afery „Amber Gold” - uznanie przez Sąd w Gdańsku Marcina i Katarzyny P. za winnych oszustwa. Ze zdziwieniem jednak przyjęli, że na ogłoszenie wymiaru kary trzeba będzie poczekać nawet kilka miesięcy.

Sprawy pracy i zatrudnienia

W tej grupie problemowej w porównaniu po poprzedniego kwartału, podobnie jak w ciągu ostatnich lat, nastąpił znaczny spadek ilości korespondencji - w II kwartale 2019 r. wpłynęły 44 skargi, wnioski i listy (poprzedni kwartał – 95 spraw).

W zakresie tej problematyki najwięcej spraw dotyczyło łamania praw pracowniczych, w tym mobbingu. Pracownicy skarżyli się na nadmierne obciążenie licznymi obowiązkami zawodowymi. Zarzucano pracodawcom stosowanie bezpodstawnych zwolnień z pracy, nieprawidłowości w procesach rekrutacji. Opisywano złą atmosferę i niewłaściwe stosunki międzyludzkie panujące w zakładach pracy. Wskazywano na trudności w wyegzekwowaniu należności za pracę.

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

Ubezpieczenia społeczne

W I kwartale 2019 r. wpłynęło 278 skarg i listów dotyczących problematyki ubezpieczeń społecznych.

Z bardzo pozytywną reakcją piszących oraz telefonujących spotkało się wypłacenie tzw. „trzynastej emerytury” („Emerytury +”).

Ponadto skarżono się na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, na odmowę przyznania prawa do emerytury albo renty, nieprawidłowego - zdaniem piszących - ustalenia wysokości świadczeń, niewydawania w przewidzianym terminie decyzji, wstrzymywania wypłaty świadczeń i przekraczania określonych przepisami terminów załatwiania spraw.

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

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

Odnotowano pismo emeryta, który obawiał się, że jego „trzynasta emerytura” zostanie zajęta przez komornika. W odpowiedzi Ministerstwo Sprawiedliwości wyjaśniło, że zgodnie z ustawą egzekucja obejmująca to świadczenie jest niedopuszczalna, lecz może pojawić się trudność w sytuacji zajęcia rachunku bankowego polegająca na wyodrębnieniu kwoty tego świadczenia z całości środków na rachunków dłużnika.

Niepełnosprawni

Na skrzynkę kontakt wpłynęło kilkadziesiąt zapytań w sprawie szczegółowych kryteriów otrzymania zapowiedzianego przez Premiera dodatku dla osób niepełnosprawnych w wysokości 500 zł. Pytano m.in. czy osoba z orzeczeniem o całkowitej niezdolności do pracy i ustalonym prawem do renty socjalnej, ale z ustalonym umiarkowanym stopniem niepełnosprawności otrzyma dodatek. Proszono o podanie dokładnych informacji od kiedy będą wypłacane te dodatki.

Podnoszono kwestię niskiego wymiaru świadczeń dla osób niepełnosprawnych. Pytano, również czemu opiekunowie dzieci niepełnosprawnych otrzymują znacznie wyższe świadczenie, niż opiekunowie dorosłych osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne skarżyły się również na niewłaściwy sposób postępowania przed komisjami lekarskimi oraz na członków komisji.

Opisywano niewłaściwe warunki socjalne panujące w domach pomocy społecznej i domach „spokojnej starości”. Przykładowo do KPRM wpłynęło wystąpienie Przewodniczącego Rady Mieszkańców w sprawie planowanej likwidacji Domu Pomocy Społecznej dla osób dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie. DPS znajduje się w tym miejscu od 60 lat, a pensjonariusze są zintegrowani i związani z tym miejscem. Dotychczas Powiat dzierżawił budynek, lecz właściciel obiektu zamierza przeznaczyć nieruchomość na cele turystyczne.

Ponadto osoby niepełnosprawne przesyłały swoje indywidualne prośby o wsparcie finansowe.

Służba zdrowia

W tej grupie problemowej największa ilość korespondencji dotyczyła kwestii wysokich cen leków i braku refundacji poszczególnych leków oraz apeli o interwencję w sprawie podwyżki cen poszczególnych leków. Dzwoniący sygnalizowali brak leków w aptekach m.in. na cukrzycę, nadciśnienie, chorobach tarczycy, astmy.

Obywatele kontaktujący się z KPRM informowali o sposobie załatwiania ich spraw przez Narodowy Fundusz Zdrowia. Skarżyli się na odmowę lub niewłaściwe leczenie, w szczególności odnosząc się do leczenia sanatoryjnego, oraz na czas oczekiwania w kolejce do lekarzy specjalistów. Zwracano uwagę na słabe warunki leczenia szpitalnego. Apelowano także o powrót do stałego zatrudniania w szpitalach kucharzy. Pielęgniarki, położne, ratownicy medyczni, diagnosty laboratoryjni i technicy analityki medycznej apelowali o podwyżki wynagrodzeń.

Apelowano również o wprowadzenie profilaktyki otyłości u dzieci.

Wpływały różnorodne postulaty odnośnie obowiązkowego szczepienia dzieci, począwszy od zniesienia tego obowiązku, aż do penalizacji nieszczepienia dzieci.

Polityka rodzinna i pomoc społeczna

Z dużym zadowoleniem obywatele przyjęli uchwalenie ustawy rozszerzającej program 500+ na wszystkie dzieci do 18 roku życia, włączając w to jedynaków, bez względu na dochody rodziny. Bardzo pozytywnie oceniano również możliwość składania wniosków o świadczenie na pierwsze dziecko drogą elektroniczną. Dzwoniący dziękowali za wprowadzenie w pełni zautomatyzowanego sposobu ustalania uprawnień, za automatycznie generowaną i przesyłaną na adres poczty elektronicznej informację o przyznaniu świadczenia.

Wpływały listy opisujące trudną sytuację łączenia pracy zawodowej z wychowywaniem małych dzieci przez oboje pracujących rodziców. Rodzice opisywali, że przedszkola są czynne do godziny 17, a rodzice czasem pracują do późnych godzin wieczornych. Zwracano uwagę na trudną sytuację kobiet - matek pracujących, których praca jest wykonywana kosztem rodziny, pozostaje im niewiele czasu dla dzieci i dla rodziny.

Osoby, które utrzymują się z zasiłku stałego z pomocy społecznej były rozżalone, że nie otrzymują podobnie jak emeryci trzynastego świadczenia. Opisywali, że czują się pominięci przez programy socjalne Rządu. Prosilili o podwyższenie kwot świadczeń z pomocy społecznej.

Sprawy mieszkaniowe

Sprawy dotyczące kwestii mieszkaniowych w zdecydowanej większości mają charakter indywidualny i wiążą się ze skargami na działalność organów samorządu gminnego, do zadań którego należy zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych. Główną przyczyną wystąpień jest brak wystarczającej ilości mieszkań socjalnych lub ich zły stan. 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. 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, krytykowano działalność zarządów spółdzielni oraz administracji osiedli mieszkaniowych.

Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe

W tej grupie problemowej wypłynęło 99 pism. Najczęściej poruszaną tematyką były kwestie budowy albo remontów dróg i autostrad. Mieszkańcy zwracali się do Premiera z prośbą o interwencję w tych sprawach. Odnotowano również sprawy niewypłacenia odszkodowań za grunty przejęte pod ich budowę, prośby o pośrednictwo w sprawie instalacji oświetlenia na drogach, utwardzenia dojazdu czy podłączenia do gminnego wodociągu.

Kolejna grupa to 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.

Przykładowo w wyniku interwencji KPRM wpłynęła odpowiedź z Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy, które udzieliło wyjaśnień w sprawie problemu z wydaniem zgód właścicielskich na dokonanie podziałów wieczystoksięgowych dla nieruchomości położonych w Warszawie przy ulicy Jana Kazimierza. Mieszkania zostały wybudowane przez dewelopera na gruntach stanowiących własność Skarbu Państwa lecz pozostających w użytkowaniu wieczystym różnych deweloperów. Deweloper rozpoczął inwestycję na gruntach, których stan geodezyjny i wieczystoksięgowy nie odpowiadał jego założeniu inwestycyjnemu, a dopiero potem wnioskował o przeprowadzenie podziałów

geodezyjnych oraz zgody z zakresu ksiąg wieczystych. Taka sytuacja spowodowała znaczne wydłużenie okresu oczekiwania nabywców na objęcie lokali.

Apelowano o uregulowanie statusu rodzinnych ogrodów działkowych.

Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie

Najczęściej pojawiającymi się kwestiami w pismach z tej grupy problemowej były wnioski rodzin osób zasłużonych lub poszkodowanych w czasie II wojny światowej o przyznanie zadośćuczynią za doznane straty i krzywdy moralne.

Odnotowano prośbę o upamiętnienie Polaków zamordowanych przez Niemców w latach 1939-1942 na ziemi wielkopolskiej. W tej sprawie Ministerstwo Obrony Narodowej zapewniło, że w przypadku organizacji uroczystości im poświęconej wesprze jej przeprowadzenie i zapewni ceremonialną oprawę.

Drugą największą grupę pism w tej kategorii stanowią wystąpienia w sprawie działalności policji – skargi, prośby o interwencje, informacje o nieprawidłowościach.

Edukacja

Do KPRM wpływały liczne opinie w sprawie strajku nauczycieli w dniach 8 do 27 kwietnia 2019 r. Droga mailową, pisemną i telefonicznie wpłynęło kilkaset indywidualnych opinii nauczycieli, rodziców i uczniów zarówno popierających strajk, jak i przeciwnych akcji protestacyjnej.

Część obywateli krytycznie odnosiła się do zapowiedzi podwyżek w wysokości 1000 zł, wskazywali na dużo krótszy czas pracy nauczycieli, długie wakacje i dni wolne w porównaniu do innych grup zawodowych. Rodzice skarżyli się, że ze względu na obowiązki zawodowe nie są w stanie w trakcie strajku zapewnić opieki dla dzieci. Rodzice absolwentów gimnazjów i szkół podstawowych zgłaszali obawy, że w wyniku kumulacji roczników ich dzieci nie dostaną się do wymarzonych liceów.

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

Ochrona przyrody i środowiska

Apelowano o zdecydowane podjęcie działań w celu ochrony środowiska, szczególnie zanieczyszczenia odpadami i nadmiernej produkcji przez ludzi śmieci, które albo długo się

rozkładają albo wcale. Były to postulaty głównie osób młodych. Zwracali uwagę, że należy ograniczyć szczególnie ilość plastikowych odpadów, zrezygnować z używania i produkcji torebek foliowych, jednorazowych plastikowych sztućców, słomek, kubeczków i butelek.

Wpływały liczne skargi obywateli na znaczny wzrost opłat za wywóz odpadów. Również samorządowcy sygnalizowali problem wysokich kosztów wywozu śmieci. Przykładowo radni Góry Kalwarii skierowali do KPRM Stanowisko Rada Miejskiej w sprawie opłat za wywóz odpadów, w którym poinformowali, że musieli podjąć decyzję o dotowaniu odbioru odpadów z budżetu gminy. Jedyne w gminie odbiorca odpadów ustalił stawkę 38 zł od osoby, co przekracza ustalony w ustawie limit 1-2% przeciętnego miesięcznego dochodu rozporządzalnego za mieszkańca. W związku z tym Radni apelowali o wprowadzenie szeregu proponowanych przez nich rozwiązań, które pozwolą na rozwiązanie tej kwestii np. zwalnianie z części opłat właścicieli nieruchomości, którzy mają kompostowniki.

Apelowano o powstrzymanie procedury przywożenia śmieci z zagranicy do Polski.

Odnotowano skargę na Ministerstwo Środowiska w sprawie postępowania odwoławczego od decyzji Marszałka Województwa Dolnośląskiego w sprawie cofnięcia z urzędu bez odszkodowania decyzji udzielających zainteresowanej spółce pozwolenia na wprowadzanie gazów i pyłów do powietrza ze spalarni odpadów medycznych. Spółka nabyła obiekt spalarni odpadów medycznych i weterynaryjnych w Miliczu, który stanowił poprzednio własność Szpitala Powiatowego. Pod protestem dotyczącym zamknięcia spalarni podpisało się ok. 1800 mieszkańców, którzy uważają, że zakład ich truje.

Ponadto odnotowano odpowiedź Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Rzeszowie na interwencję KPRM w sprawie przeprowadzenia prac podwyższenia wałów przeciwpowodziowych ochraniających Osiedle Mickiewicza w Jaśle. W odpowiedzi opisano, że Starania Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie dotyczące realizacji zbiornika Kąty Mysocwa odniosły skutek. Ponadto została opracowana pełna analiza wariantowa z uwzględnieniem planowanych inwestycji i ich wpływ na redukcję fali powodziowej. Osiedle Mickiewicza w porównaniu do stanu obecnego zostanie w pełni zabezpieczone przed wodami powodziowymi.

Rolnictwo

W tej grupie tematycznej wpłynęło 97 pism. W większości opisywano problemy dotyczące wsi i rolnictwa. W związku z suszą panującą w ośmiu województwach rolnicy żądali dofinansowania poszkodowanych gospodarstw rolnych. Apelowali również do Rządu o

wdrożenie nawodnień – zatrzymywanie i wykorzystywanie wody w ekosystemie, zamiast pozwalanie na spływanie jej do Bałtyku. Wskazywali, że deficyt wody powoduje kilkunastoprocentowy spadek plonów, a w konsekwencji obniżenie dochodów rodzin rolniczych. Dla konsumentów powoduje to wzrost cen żywności. W wyniku suszy ceny większości warzyw i owoców znacząco wzrosły.

Wpłynęło ponad pięćdziesiąt protestów przeciwko decyzji powiatowego lekarza weterynarii o wybiciu dzikiego stada krów z Ciecierzyc w gminie Deszczno. W wyniku licznych protestów obrońców stada krów Minister Rolnictwa poinformował, że decyzja powiatowego lekarza weterynarii o wybiciu stada została uchylona.

Wpłynęło 35 wystąpień w ramach konsultacji publicznych projektu rozporządzenia Rady Ministrów zmieniającego rozporządzenie w sprawie zakazu stosowania materiału siewnego odmian kukurydzy MON 810. Piszący zarzucali Ministrowi pominięcie w załączniku do projektu rozporządzenia niektórych odmian kukurydzy modyfikowanej genetycznie, które według piszących powinny się tam znaleźć. Domagali się 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.

Apelowano o wprowadzenie regulacji chroniących pszczoły, które giną przez stosowanie toksycznych pestycydów w rolnictwie.

Handel, usługi, łączność, komunikacja

Najwięcej listów 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, niewłaściwy rozkład jazdy i brak dostępu do wi-fi w pociągach intercity. 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.

Do KPRM wpłynęło kilkadziesiąt maili w obronie Pana Jerzego Zięby i jego firmy Visanto. Pan Zięba namawia chorych do rezygnacji z konwencjonalnego leczenia, sprzedaje przez internet drogie parafarmaceutyki, takie jak np. burak w tabletkach. Policja na zlecenie warszawskiej prokuratury weszła do magazynu firmy Visanto i zajęła sprzedawane produkty z powodu naruszenia przepisów prawa farmaceutycznego. obrońcy Pana Zięby domagali się powstrzymania ich zdaniem „bezpodstawnej nagonki” na niego oraz podnosili, że „ludzie czekają na suplementy, które im pomagają w walce o zdrowie i za które zapłacili”.

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. Wyrażali duże zaniepokojenie zapowiadany podwyżkami cen prądu.

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.

Dużo osób dzwoniących, zwłaszcza pracujących, prosiło o zniesienie niedziel bez handlu, gdyż w tygodniu pracy nie mają kiedy i gdzie dokonać niezbędnych codziennych zakupów.

Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe

W analizowanym okresie wpłynęło 71 wystąpień z tej problematyki. Najliczniejszą grupę stanowiły skargi na instytucje finansowe, szczególnie banki. Zarzucano bankom wprowadzanie klientów w błąd, stosowanie niezrozumianych zapisów w umowach oraz brak reakcji na pisemne reklamacje.

Przedmiotem krytycznych wystąpień była działalność parabanków. Piszący prosili o pomoc w sporach z kredytodawcami, naliczającymi wysokie odsetki. Odnotowano pismo z prośbą o pomoc w sprawie sporu z firmą pożyczkową, gdzie pisząca wzięła pożyczkę, którą spłaciła lecz okazało się, że pożyczka jest związana z obowiązkowym wzięciem dodatkowego kredytu.

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.

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.

Do KPRM wpłynęło 5 jednobrzmiących skarg na postępowanie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w związku z postępowaniem po otrzymaniu skarg od klientów w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko DNB Bank Polska S. A., w toku którego zostało uprawdopodobnione, że DNB Bank stosuje praktykę polegającą na podwyższeniu oprocentowania kredytów lub pożyczek hipotecznych konsumentom. Skarżący zarzucali Prezesowi UOKiK, że w wyniku korekty swojej decyzji przeważająca większość klientów, nie odzyska środków wpłacanych do banku od 2015 r. z tytułu podniesionej marży.

Sprawy gospodarcze i ekonomiczne

W zakresie tej tematyki w II kwartale najliczniejsze były pisma w sprawie wypłaty rekompensaty dla wdów i sierot górniczych za utracony deputat węglowy.

Ponadto apelowano o dalsze wspieranie przedsiębiorców.

Wpłynęło 5 petycji z prośbą o pomoc w sprawie braku możliwości wykupu obligacji Hyperion S.A z powodu upadłości firmy. „Małopolska Sieć Szerokopasmowa Sp. z o.o.” (spółka powołana przez władze województwa, która miała pozwolić mieszkańcom Małopolski podłączyć się do szybkiego internetu). Projektu nie zrealizowano, a spółkę sprzedano firmie Hyperion, za 2,6 mln. Zanim doszło do sprzedaży, spółka otrzymała 63,9 mln zł dofinansowania od samorządu województwa. Piszący dowodzili, że cały projekt budowy sieci światłowodowej mógł być wyłącznie sposobem na wyprowadzenie w nieuczciwy sposób pieniędzy.

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 (warzyw, owoców, mięsa), wydatków na utrzymanie mieszkań, szczególnie opłat czynszowych (w tym fundusz remontowy), energii, opłat za użytkowanie wieczyste gruntów.

Obywatele licznie komentowali kampanię wyborczą, przebieg i wynik wyborów do Parlamentu Europejskiego. Zwracali uwagę na nierzetelne sondaże przedwyborcze oraz sondaż exit poll, które znacząco różniły się od ostatecznych wyników wyborów. Wiele osób gratulowało Premierowi sukcesu wyborczego. Pojawiały się głosy także zaniepokojenia, że Polacy w sprawach politycznych i ideologicznych stają się coraz bardziej podzieleni.

Komentowano rekonstrukcję Rządu z dnia 4 czerwca, szczególnie pozytywnie oceniano zmianę na stanowisku ministra edukacji.

Po pożarze katedry Notre Dame apelowano o dokładne sprawdzanie stanu polskich zabytkowych kościołów aby zapobiec podobnym sytuacjom.

Świeccy katolicy skierowali do KPRM list otwarty w sprawie profanacji obrazu Matki Bożej Jasnogórskiej poprzez domalowanie w aureolach sześciu kolorowych pasków, symbolizujących środowiska LGBT. Piszący uważali, że taka działalność artystyczna wychodzi daleko poza dopuszczalne granice, obraża uczucia religijne i dyskryminuje ludzi wierzących. Podnosili, że obrażanie w jakiegokolwiek formie uczuć religijnych współobywateli nie ma nic wspólnego z wolnością wyrażania swoich przekonań, a takie postępowanie powinno być karane.

Wyrażano zarówno wyrazy poparcia, jak i krytyki dla czerwcowych marszów w Warszawie - Marszu dla Życia i Rodziny pod hasłem „Nie pozwól na seksedukację w szkołach” oraz Parady Równości w Warszawie, którą honorowym patronatem objął prezydent m.st. Warszawy.

W związku z publikacją filmu dokumentalnego o pedofilii „Tylko nie mów nikomu” dzwoniący wyrażali bardzo zróżnicowane opinie i komentarze.

W związku z przyjęciem przez Kongres USA i podpisaniem przez prezydenta Donalda Trumpa ustawy o sprawiedliwości dla ofiar, którym nie zadośćuczyniono („Justice for Uncompensated Survivors Today” – JUST Act, tzw. ustawą 447) na skrzynkę kontakt wpłynęło kilkadziesiąt wystąpień w języku angielskim z zagranicy, w których piszący

zarzucają Polakom kradzież mienia żydowskiego oraz mordowanie Żydów w czasie II wojny światowej i bezpośrednio po wojnie. Część tych wystąpień miała charakter obraźliwy.

W kontekście strzelanin w USA dzwoniący apelowali, żeby nigdy w Polsce nie wprowadzać powszechnego dostępu do broni palnej jak to jest w USA.

Komentowano przesłuchanie szefa Rady Europejskiej Donalda Tuska przed sejmową *Komisją śledczą do zbadania prawidłowości i legalności działań oraz występowania zaniechań i zaniechań organów i instytucji publicznych w zakresie zapewnienia dochodów Skarbu Państwa z tytułu podatku od towarów i usług i podatku akcyzowego*.

Do Kancelarii wpłynęło 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 twierdzą, że większość społeczeństwa brytyjskiego chce pozostania Wielkiej Brytanii w Unii Europejskiej i mają dość „marnotrawnych kłótni” parlamentu brytyjskiego w sprawie Brexitu.

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 skarg, które uprzednio przesłano do Kancelarii na piśmie.

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

III. Podstawowe dane statystyczne

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

Lp	Grupa problemowa	kwiecień 2019	maj 2019	czerwiec 2019	Suma
1	Ministerstwa	77	86	62	225
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	32	33	29	94
3	Urzędy Wojewódzkie	20	20	19	59
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	90	45	37	172
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	4	2	0	6
6	Sądownictwo i organy ścigania	117	155	110	382
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	9	18	17	44
8	Ubezpieczenia społeczne	108	96	74	278
9	Niepełnosprawni	8	17	22	47
10	Służba zdrowia	21	17	15	53
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	32	31	18	81
12	Sprawy mieszkaniowe	25	31	23	79
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	22	40	37	99
14	Unia Europejska	1	12	4	17
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	30	16	17	63
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	83	8	6	97
17	Reprywatyzacja	8	12	7	27
18	Ochrona przyrody i środowiska	22	21	23	66

19	Kłęski żywiłowe	3	3	2	8
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	27	33	30	90
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	72	48	19	139
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	24	22	25	71
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	122	86	29	237
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	53	33	26	112
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	370	75	89	534
26	Sprawy pozostałe	256	290	163	709
SUMA		1636	1250	903	3789