

**Informacja na temat skarg, wniosków, petycji, listów  
rozpatrzonych przez Departament Spraw Obywatelskich  
oraz rozmów telefonicznych zrealizowanych w ramach  
telefonicznej Informacji dla Obywatela  
w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów  
w miesiącach kwiecień – czerwiec 2017 r.**

---

Departament Spraw Obywatelskich  
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów  
Warszawa, sierpień 2017 r.

## Spis treści

<b>I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych. ....</b>	<b>2</b>
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP .....	2
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl.....	2
<b>II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....</b>	<b>4</b>
Działalność organów administracji publicznej: .....	4
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości: .....	4
Sprawy pracy i zatrudnienia: .....	5
Ubezpieczenia społeczne: .....	5
Niepełnosprawni: .....	5
Służba zdrowia:.....	6
Polityka rodzinna i pomoc społeczna .....	7
Sprawy mieszkaniowe: .....	7
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe:.....	8
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie: .....	8
Reprywatyzacja.....	8
Ochrona przyrody i środowiska: .....	8
Handel, usługi, łączność, komunikacja:.....	9
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka:.....	9
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe:.....	9
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne:.....	10
Ogólne sprawy polityczno–społeczne: .....	10
Korespondencja o treściach ogólnych: .....	10
<b>III. Podstawowe dane statystyczne .....</b>	<b>12</b>

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

W II kwartale 2017 roku do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM) kierowano sygnały obywatelskie zarówno drogą tradycyjną (listownie i ePUAP), jak i za pomocą poczty e-mail oraz telefonicznie:

- Departament Spraw Obywatelskich (DSO) rozpatrzył **4.410** wystąpień;
- na adres poczty elektronicznej [kontakt@kprm.gov.pl](mailto:kontakt@kprm.gov.pl) wpłynęło ponad **30.000** wiadomości;
- w analizowanym okresie odebrano łącznie **6.290** telefonów od obywateli. Stanowi to 25,86% wszystkich odebranych połączeń kierowanych na numery *Informacji dla Obywatela*. Łączna liczba odebranych połączeń z wszystkich urzędów wyniosła 30.871.

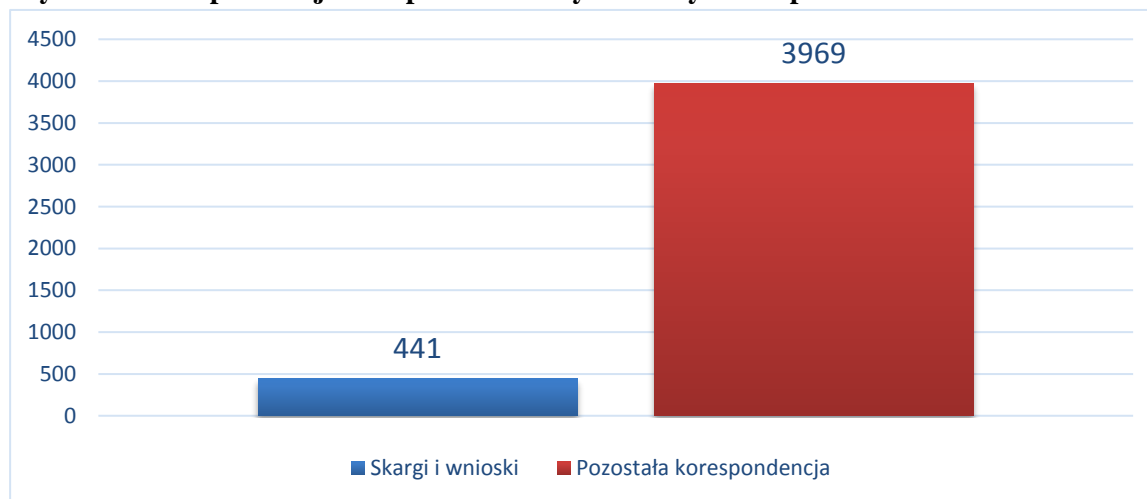
Sygnały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W II kwartale 2017 roku rozpatrzono 4.410 wystąpień, w tym: w kwietniu 1.408, w maju 1.440, a w czerwcu 1.562.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

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

**Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w II kwartale 2017 r.**



Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej [kontakt@kprm.gov.pl](mailto:kontakt@kprm.gov.pl)

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki [kontakt@kprm.gov.pl](mailto:kontakt@kprm.gov.pl) do właściwych organów, albo są procedowane jako korespondencja listowna. W II kwartale 2017 roku na skrzynkę [kontakt@kprm.gov.pl](mailto:kontakt@kprm.gov.pl) wpłynęło ponad 30.000 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:

- 237 wystąpień, których nadawcy wyrażali niezadowolenie z polityki Rządu w obszarze ochrony środowiska i domagali się dymisji ministra środowiska;
- 49 wystąpień nawołujących do podjęcia przez Rząd RP działań na rzecz ochrony praw mniejszości seksualnych w Czeczenii;
- 31 sprzeciwów wobec przygotowywanej nowelizacji ustawy o ochronie przyrody, zakładającej uczynienie władz gminnych odpowiedzialnymi za regulowanie kwestii uzyskiwania zgody na wycinanie drzew i nakładania kar administracyjnych z tym związanych;
- 9 sprzeciwów wobec możliwości prowadzenia w Polsce hodowli organizmów genetycznie modyfikowanych;
- 3 apele o zmiany przepisów prawnych regulujących sprzedaż detaliczną, zmierzających do:
  - wprowadzenia zmian w ustawie o bezpieczeństwie żywności i ujednoczenie definicji tak, aby rolnicza sprzedaż detaliczna mogła odbywać się również do sklepów, restauracji, stołówek i innych placówek;
  - zmiany przepisów tak, aby stosowanie minimalnych przepisów sanitarnych (rozdział III załącznika II rozporządzenia unijnego nr 852/2004) przy wytwarzaniu i sprzedaży żywności w ramach sprzedaży detalicznej dotyczyło żywności wytworzonej na terenie całego gospodarstwa (nie tylko w kuchni); np. objęcie minimalnymi przepisami również kuchni polowych.
  - wprowadzenia uproszczonego etykietowania przy sprzedaży w ramach rolniczego handlu detalicznego: nazwa produktu, skład, nazwa i adres producenta;
- 3 apele o odrzucenie kwot relokacji cudzoziemców przewidzianych dla Polski przez Komisję Europejską w związku z kryzysem migracyjnym;
- 1 wystąpienie przeciwko przymusowym szczepieniom dzieci.

## **II. 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.

Do KPRM wpłynęła propozycja wprowadzenia regulacji określających jednolity wzór oświadczenia majątkowego dla wszystkich kategorii osób mających obowiązek przedłożyć ww. oświadczenie. Zdaniem autora wystąpienia oświadczenia powinny być składane wyłącznie w formie elektronicznej, aby umożliwić ich pełny odczyt. Jako uzasadnienie podaje niemożność dokładnego odczytania ręcznie wypełnionych oświadczeń.

W rozmowach telefonicznych dotyczących działalności ministerstw obywatele najczęściej skarżyli się na utrudniony kontakt telefoniczny z poszczególnymi resortami. Odnotowano ponadto krytyczne opinie dotyczące ustalenia 2 maja i 16 czerwca dniami wolnymi dla pracowników administracji rządowej. Kontaktujący się z KPRM informowali, że brakowało odpowiedniej informacji o zamknięciu w powyższe dni instytucji publicznych oraz zwracali uwagę, że tzw. długie weekendy to dla nich dogodny termin na załatwianie spraw urzędowych. Wśród pozostałych sygnałów pojawiła się informacja, że strona internetowa byłego Ministerstwa Skarbu Państwa pokazuje nieaktualne dane teleadresowe.

W tej grupie tematycznej pojawił się postulat ograniczenia ilości radnych w gminach oraz obniżenia pobieranych przez nich diet.

### **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.

W rozmowach telefonicznych z tego zakresu pojawił się apel o podwyższenie kwoty wolnej od zajęcia komorniczego oraz wprowadzenie zmiany w prawie uniemożliwiającej komornikowi zajęcie nagrody jubileuszowej. Dzwoniący postulowali również wprowadzenie możliwości składania wszelkich pism procesowych drogą elektroniczną. Odnotowano ponadto opinię dot. projektu nowelizacji Kodeksu wykroczeń obniżającej do 400 złotych kwotę, od której sprawcy kradzieży mają odpowiadać za przestępstwo. Osoba zgłaszająca opinię wskazywała, że dla ludzi starszych, którzy często padają ofiarą tzw. drobnych kradzieży, kwota nawet kilkunastu złotych jest dużą ilością pieniędzy, więc sprawcy takich czynów powinni być surowo karani.

### Sprawy pracy i zatrudnienia:

W obszarze pracy i zatrudnienia postulowano o przeprowadzenie w mediach kampanii informacyjnej przekazującej wiedzę o prawach pracowniczych. Wskazywano ponadto na konieczność zmian w przepisach, umożliwiając zgłaszanie anonimowych skarg do Państwowej Inspekcji Pracy. Zgłaszający powyższy postulat zaproponował utworzenie telefonu zaufania dla pracowników, który służyłby do składania tego rodzaju skarg.

W trakcie rozmów pojawiły się również postulaty podwyżki minimalnego wynagrodzenia za pracę oraz kwoty minimalnej stawki godzinowej.

### Ubezpieczenia społeczne:

W tym zakresie 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. Wnoszono o zmianę przepisów, aby emeryci podejmujący dodatkowe zatrudnienie odprowadzali składkę zdrowotną jedynie z tytułu pobieranej emerytury. Zgłoszono postulat zmiany przepisów umożliwiając łączne pobieranie świadczeń emerytalno-rentowych i świadczenia pielęgnacyjnego lub wyrównanie kwoty otrzymywanych świadczeń emerytalno-rentowych do wysokości świadczenia pielęgnacyjnego oraz o zwiększenie wysokości świadczenia pielęgnacyjnego.

Ponadto pojawił się postulat zmiany przepisów w zakresie procedury przyznawania świadczenia rehabilitacyjnego przez ZUS (m.in. dla osób chorujących na chorobę nowotworową) tak, aby chorzy oczekujący na świadczenie rehabilitacyjne mieli zabezpieczone środki pieniężne, niezbędne na pokrycie bieżących wydatków oraz zakup leków. Zgłaszający postulat wskazuje, że zanim ZUS wyda decyzję przyznającą świadczenie rehabilitacyjne może zakończyć się okres uprawniający do pobierania świadczenia chorobowego. W takiej sytuacji osoba chora pozostaje bez niezbędnych jej środków finansowych - nie pobiera wynagrodzenia z zakładu pracy ani nie jest jej wypłacane świadczenie z ZUS.

### Niepełnosprawni:

W tej grupie problemowej pojawiały się kolejne apele o zrównanie świadczeń dla opiekunów dorosłych osób niepełnosprawnych ze świadczeniami, jakie otrzymują opiekunowie niepełnosprawnych dzieci.

Odnotowano postulat utworzenia w Biurze Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych stanowiska ds. osób głuchych, którego zadaniem byłaby międzyresortowa koordynacja działań skierowanych do tej grupy społecznej.

Pracownicy i uczestnicy Warsztatów Terapii Zajęciowej skierowali do KPRM apel o włączenie przedstawicieli Wojewódzkich Forów WTZ oraz Ogólnopolskiego Forum WTZ

do wszystkich prac podejmowanych przez władz państwowe w kwestii funkcjonowania WTZ. Wnoszono także o podwyższenie poziomu finansowania kosztów rocznego pobytu uczestnika w WTZ oraz o wprowadzanie ustawowego obowiązku corocznej waloryzacji tej kwoty.

Dodatkowo apelowano o zmiany w prawie umożliwiające podjęcie prac zarobkowych opiekunom osób niepełnosprawnych, pobierającym świadczenie pielęgnacyjne. Po raz kolejny zwrócono uwagę na potrzebę uproszczenia procedury uzyskiwania legitymacji osoby niepełnosprawnej. W tym zakresie pojawiła się także propozycja rozważenia zmiany przepisów tak, aby umożliwić złożenie wniosku o uzyskanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności przez rodzinę niepełnosprawnego bez konieczności zgody tej osoby. Miałoby to, zdaniem zgłaszających postulat, wspomóc rodziny, które opiekują się niepełnosprawnymi umysłowo dziećmi, natomiast nie decydują się na ich ubezwłasnowolnienie.

Osoby kontaktujące się z KPRM wnosyły ponadto o zwiększenie dofinansowania do zakupu protez inwalidzkich. Odnotowano także apel o rozszerzenie katalogu osób uprawnionych do uzyskania karty parkingowej o osoby chore na raka oraz o honorowych dawców krwi.

#### Służba zdrowia:

Do KPRM wpłynęła petycja Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Wiedzy o Szczepieniach „STOP NOP”, w której Stowarzyszenie domaga się zagwarantowania rodzicom dowolności w sprawie decyzji o szczepieniach swoich dzieci. Stowarzyszenie uważa za niesłuszne, by nazwiska rodziców nieszczepiących swoje dzieci trafiały do prokuratury i sądów.

Do KPRM wpłynęło również pismo Stowarzyszenia Debra Polska Kruchy Dotyk, które zwróciło się z prośbą o pomoc w utworzeniu Centrum Referencyjnego chorych na Epidermolysis Bullosa. Choroba dotyczy zarówno dzieci, jak i dorosłych. Stowarzyszenie poprosiło o pomoc dla szpitala w Olsztynie, który podjął się próby utworzenia takiego Centrum.

W korespondencji z tej grupy tematycznej odnotowano sprzeciwy wobec przepisów rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 15 maja 2017 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu rehabilitacji leczniczej. Piszący protestowali przeciwko zrównaniu uprawnień magistra fizjoterapii z 3 letnim stażem z uprawnieniami specjalisty fizjoterapii/rehabilitacji ruchowej w kwestii przeprowadzania wizyty fizjoterapeutycznej.

Odnotowano wystąpienia ratowników medycznych, których zdaniem proponowana przez Rząd podwyżka wynagrodzeń ratowników medycznych jest niesatysfakcjonująca i domagają się jej podwyższenia.

W związku z prowadzoną reformą systemu służby zdrowia pracownicy KPRM odnotowali liczne opinie i postulaty w tym zakresie. Apelowano o zmiany w organizacji pracy szpitali, poprzez wydłużenie godzin przyjmowania pacjentów tak, aby zapewnić efektywniejsze wykorzystanie wyspecjalizowanych urządzeń medycznych. Zwracano ponadto uwagę na konieczność przeznaczenia dodatkowych środków finansowych na pacjentów oddziałów

geriatrycznych. Odnotowano również postulat ustanowienia zakazu prowadzenia własnych gabinetów, czy pracy w przychodniach prywatnych dla lekarzy zatrudnionych w publicznej służbie zdrowia.

W trakcie rozmów wysłuchano ponadto głosów dot. nowelizacji prawa farmaceutycznego, w tym krytycznych uwag dot. kwestii dziedziczenia. Zwracano uwagę, że po śmierci farmaceuty, który jest właścicielem apteki, jego rodzina nie będzie miała prawa kontynuować działalności, jeżeli nie będzie w niej osoby z wykształceniem farmaceutycznym.

Obywatele apelowali o zwiększenie nakładów finansowych na rzecz badań nad rozwojem medycyny, szczególnie w zakresie leczenia nowotworów metodami oszczędzającymi. Zwrócono się także o zapewnienie wsparcia finansowego dla osób chorych na cukrzycę. Dzwoniący zgłosili ponadto postulat by w ramach Populacyjnego Programu Wczesnego Wykrywania Raka Piersi bezpłatna mammografia wykonywana była kobietom bez górnego limitu wiekowego, ustalonego obecnie na 69 rok życia. W trakcie rozmów telefonicznych pojawiła się również krytyczna opinia dot. podwyższenia ceny leków immunosupresyjnych. Wśród pozostałych tematów apelowano o interwencję w związku z odległymi terminami na rozpoczęcie w szpitalu leczenia boreliozy.

W sygnałach obywatelskich dotyczących działalności służby zdrowia postulowano zwiększenie ilości bezpłatnych leków dla seniorów, wyrażając jednocześnie rozczarowanie, że nie wszystkie leki są dostępne za darmo dla osób, które ukończyły 75 lat.

#### Polityka rodzinna i pomoc społeczna

W tym obszarze tematycznym odnotowano przede wszystkim liczne telefony dotyczące rządowego programu „Rodzina 500 plus”. Osoby kontaktujące się z KPRM proponowały modyfikacje zasad przyznawania świadczeń wychowawczych m.in. poprzez wprowadzenie maksymalnego progu dochodowego uprawniającego do otrzymania świadczenia. Jednocześnie pojawiły się głosy apelujące, aby świadczenie wychowawcze otrzymywały wszystkie rodziny opiekujące się jednym dzieckiem, bez względu na uzyskiwany przez nie dochód. Wśród zgłoszonych propozycji odnotowano także postulat obniżenia wysokości kwoty świadczenia wychowawczego.

W zakresie alimentacji apelowano o podwyższenie progu dochodowego uprawniającego do skorzystania z funduszu alimentacyjnego. Zwrócono się ponadto o rozważenie zniesienia obowiązku alimentacyjnego rodziców wobec dorosłych dzieci chorych na choroby psychiczne. W trakcie rozmów pojawiła się również propozycja uruchomienia programu zniżek analogicznych do Karty Dużej Rodziny dla emerytów i rencistów.

#### Sprawy mieszkaniowe:

W pismach i rozmowach telefonicznych w sprawach mieszkaniowych obywatele zgłaszali najczęściej swoje problemy związane z uzyskaniem przydziału mieszkania socjalnego. Zgłaszali również nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych, z jednoczesną prośbą o dokonanie zmian legislacyjnych w zakresie ich funkcjonowania.



W rozmowach z tej kategorii tematycznej zgłoszony został postulat podjęcia działań mających na celu zabezpieczenie sytuacji mieszkaniowej przyszłych emerytów, których z uwagi na niskie świadczenia może nie być stać na wynajem lub zakup mieszkania.

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

Osoby kontaktujące się z pracownikami IdO zgłosiły krytyczną opinię dot. "specustawy" drogowej wskazując, że zgodnie z powyższą ustawą odbiera się właścicielom nieruchomości przeznaczone pod drogi publiczne niezależnie od wypłaty należnego odszkodowania. Zgłaszający opinię wskazują, że odrębność postępowań działa na korzyść organów zobowiązanych do wypłaty odszkodowania, które z ww. zobowiązania się nie wywiązują i przedłużają postępowanie.

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

Do KPRM wpływały sprzeciwy wobec przepisów tzw. ustawy dezubekizacyjnej. Autorami listów były osoby, którym na mocy przepisów ustawy obniżono wymiar emerytury lub renty rodzinnej.

W sprawach dotyczących policji został zgłoszony postulat przekazania dodatkowych funduszy na wyposażenie wszystkich policjantów w kamery nagrywające przebieg interwencji. Apelowano także o zmianę przepisów dot. obowiązku przyjmowania przez Policję zawiadomień w postaci zdjęć czy nagrań, przedstawiających popełnienie przestępstwa, również wtedy, gdy zgłaszający informację nie zgodzi się na dalszy udział w czynnościach dochodzeniowych oraz w postępowaniu sądowym.

Odnotowano również liczne opinie dotyczące przyjmowania do Polski uchodźców z Syrii w przeważającej większości wyrażające poparcie dla stanowiska Rządu. Wśród powyższych wypowiedzi znajdowały się krytyczne opinie dot. możliwości przyjmowania uchodźców w ramach tzw. korytarzy humanitarnych.

Postulowano zmianę sposobu odpraw na granicy polsko-ukraińskiej, tak, aby w pierwszej kolejności odprawiane były autobusy. Obywatele komentowali również zmiany w zakresie finansowania Ochotniczej Straży Pożarnej.

Ponadto do KPRM wpłynął apel o utworzenie przejścia granicznego we Włodawie.

#### Reprywatyzacja

Podczas rozmów telefonicznych wysłuchano wiele opinii dot. prac komisji weryfikacyjnej ds. reprywatyzacji w Warszawie. Dzwoniący na bieżąco komentowali posiedzenia komisji, wskazując jednocześnie na potrzebę surowego ukarania odpowiedzialnych za nieprawidłowości związane z procesem reprywatyzacji. Wnoszono również o zweryfikowanie procesu reprywatyzacji w innych miastach.

#### Ochrona przyrody i środowiska:

W tym obszarze tematycznym postulowano zmianę w przepisach uniemożliwiającą budowę nieruchomości w bezpośredniej bliskości morza oraz wnoszono o podjęcie przez Rząd innych

działań mających na celu szczególną ochronę środowiska na tych obszarach. Apelowano ponadto o zaprzestanie cięć drzew w Puszczy Białowieskiej.

Odnotowano również głosy poparcia dla działań resortu środowiska i władz PGL Lasy Państwowe na obszarze Puszczy Białowieskiej.

#### Handel, usługi, łączność, komunikacja:

Znacząca większość telefonów w tym zakresie dotyczyła nowelizacji ustawy o opłatach abonamentowych. Obywateli postulowali m.in. obniżenie wysokości opłat, zapewniając jednocześnie powszechność poboru abonamentu. Odnosili się ponadto do propozycji wprowadzenia abolicji dla osób niepłacących abonamentu podkreślając, że przyjęcie takiego rozwiązania będzie niesprawiedliwe wobec osób, które w sposób sumienny regulowały swoje zobowiązania. Wśród pozostałych głosów pojawiła się opinia wskazująca na niewystarczające konsultacje publiczne powyższej nowelizacji.

Odnotowano także postulat zmian przepisów dot. wymagań dla pracowników ochrony tak, aby ograniczyć wymóg niekaralności do przestępstw przeciwko mieniu, życiu i zdrowiu.

#### Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka:

W tym zakresie apelowano o ograniczenie możliwości pracy nauczycieli na kilku etatach. Zgłoszono również postulat ustanowienia obowiązku prowadzenia przez nauczycieli zajęć na koloniach i obozach w okresie wakacyjnym.

Przedmiotem zainteresowania dzwoniących osób była także kwestia organizacji opieki przedszkolnej. Apelowano o utworzenie większej ilości miejsc przedszkolnych w gminach, informując jednocześnie o tym, że wiele dzieci nie dostało się do przedszkola. Wysłuchano ponadto krytycznych opinii dot. kryteriów punktowych decydujących o przyjęciu dzieci. Zgłoszony został również postulat zmian w prawie umożliwiających przedszkolom nieprzyjmowanie chorych dzieci. Postulujący wskazywali, że obecność chorego dziecka w przedszkolu naraża jego zdrowie oraz zdrowie innych dzieci.

Osoby kontaktujące się z KPRM postulowały ponadto o zwrócenie uwagi na zasady rozdziału środków finansowych przeznaczonych na dofinansowanie opieki nad zabytkami. Apelowano w powyższym zakresie o zapewnienie odpowiedniego wsparcia również dla osób prywatnych.

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

W tym zakresie najczęściej poruszane były zagadnienia związane z działalnością instytucji finansowych. Przedmiotem wielu krytycznych wystąpień była działalność parabanków. Piszący prosili o pomoc w sporach z kredytodawcami naliczającymi wysokie odsetki.

W skargach dotyczących działalności organów administracji skarbowej najczęściej skarżono się na decyzje podatkowe, niewłaściwe interpretowanie przepisów podatkowych przez urzędników skarbowych, a także brak obiektywizmu przy rozpatrywaniu spraw.

Zgłoszono wiele postulatów przeprowadzenia jak najszybszych zmian legislacyjnych w celu udzielenia pomocy tzw. frankowiczom. Zwracano w szczególności uwagę na konieczność

pomocy dla rodzin, które w następstwie zaciągnięcia kredytu we frankach szwajcarskich są zagrożone eksmisją.

W korespondencji z tego zakresu tematycznego odnotowano skargi na Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zdaniem skarżących wymienione organy nieprawidłowo realizowały swoje zadania, przez co umożliwiły bankom udzielanie tzw. kredytów frankowych.

Zgłaszane były ponadto postulaty dotyczące obniżenia podatków, w tym zmniejszenia akcyzy na nowe samochody oraz zrównania wysokości podatku od dochodów kapitałowych z najniższą stawką podatku dochodowego od osób fizycznych. Apelowano o zniesienie podatku od wzbogacenia w przypadku otrzymania spadku oraz o zwolnienie emerytów od podatku dochodowego. Zgłoszono również opinię dot. kserowania przez banki dowodów osobistych ich klientów wskazując, że ta praktyka może naruszać ustawę o ochronie danych osobowych.

#### Sprawy gospodarcze i ekonomiczne:

W tym obszarze tematycznym apelowano o skrócenie terminów zapłaty w transakcjach handlowych między przedsiębiorstwami oraz o dodatkowe opodatkowanie zagranicznych sieci handlowych. Odnosząc się do spraw gospodarczych obywatele apelowali o to, aby Rząd skupił się przede wszystkim na rozwoju krajowych technologii przemysłowych, takich jak samochody elektryczne. W trakcie rozmów telefonicznych apelowano ponadto o wstrzymanie likwidacji kopalni Krupiński oraz o przyśpieszenie prac nad ustawą przyznającą emerytom i rencistom górniczym deputaty węglowe. Odnotowano także głos niezadowolenia dot. niewypłacenia dywidendy dla akcjonariuszy PKO BP.

#### Ogólne sprawy polityczno-społeczne:

Podczas rozmów telefonicznych pracownicy IdO wysłuchali licznych komentarzy odnoszących się do bieżących wydarzeń politycznych. Szeroko komentowana była m.in. działalność komisji śledczej badającej aferę Amber Gold. Obywatele odnosili się także do zaproponowanego przez Prezydenta referendum w sprawie zmiany Konstytucji.

Dzwoniący zwracali ponadto uwagę na konsekwencje tzw. Brexitu na sytuację Polaków zamieszkałych w Wielkiej Brytanii. Postulowano jednocześnie wprowadzenie programu, polegającego na wsparciu finansowym oraz pomocy w znalezieniu pracy i mieszkania dla Polaków, którzy będą chcieli wrócić do Polski po wyjściu Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej.

Apelowano o zmianę decyzji odnośnie ulokowania w Polsce uchodźców z państw arabskich. Podkreślono, że Polska w porównaniu z innymi krajami jest krajem dość bezpiecznym, jednak zezwolenie na niekontrolowany przyjazd uchodźców może ten stan odmienić.

#### Korespondencja o treściach ogólnych:

Problematyka ogólnospołeczna znajdowała odzwierciedlenie niemal we wszystkich sprawach zgłaszanych do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. W wielu bowiem skargach, wnioskach

oraz listach na tle konkretnych spraw indywidualnych podnoszono problemy o szerszym wymiarze.

Tematem najczęściej pojawiającym się w korespondencji o treściach ogólnych była sytuacja materialna rencistów i emerytów. Piszący domagali się w swoich listach poprawy ich losu i oczekiwali, że Rząd skuteczniej będzie troszczył się o ich byt. W kontekście swojej indywidualnej sytuacji materialnej piszący krytykowali przepisy regulujące system emerytalno-rentowy, w tym te ustalające wysokość świadczeń i domagali się ich zmiany.

Z uwagi na aktywność Rządu wobec spraw związanych z polityką prorodzinną, odnotowano głosy obywateli popierających przyjęty kierunek zmian, jak też ich krytyków.

Tematem często sygnalizowanym w korespondencji – podobnie jak w poprzednich miesiącach – były problemy na rynku pracy. O trudnościach z uzyskaniem zatrudnienia pisały najczęściej osoby młode oraz osoby 50+, bezskutecznie poszukujące pracy. Piszący zwracali się także z prośbami o pomoc w znalezieniu im pracy.

Znaczna część korespondencji kierowanej do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów dotyczyła funkcjonowania organów wymiaru sprawiedliwości – sądów i prokuratury. Przedstawiane w pismach zarzuty dotyczyły najczęściej braku obiektywizmu prokuratorów przy rozpatrywaniu spraw i nienależytego nadzoru nad postępowaniami śledczymi. Często oskarżano prokuratorów o nadużywanie władzy, krytykowano ich także za brak kompetencji i wskazywano błędy w prowadzonych postępowaniach. Dużą część korespondencji stanowiły skargi związane z orzecznictwem i działaniem sądów. Najwięcej z nich odnosiło się do wyroków sądowych, które w ocenie interesantów były błędne lub niesprawiedliwe. Piszący, w kontekście swojej sprawy, oskarżali sędziów o stronniczość i prowadzenie postępowania w niewłaściwy sposób. Często negatywnie oceniali ich kwalifikacje zawodowe i etyczne, oskarżali o korupcję.

### III. Podstawowe dane statystyczne

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz przeprowadzonych rozmów telefonicznych w II kwartale 2017 roku ilustruje poniższa tabela:

Lp.	Grupa problemowa	Rodzaj kontaktu	kwiecień 2017	maj 2017	czerwiec 2017	Suma
1	Ministerstwa	pisemny	69	50	97	216
		telefoniczny	861	875	785	2521
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	pisemny	54	131	152	337
		telefoniczny	11	10	13	34
3	Urzędy Wojewódzkie	pisemny	23	22	24	69
		telefoniczny	18	28	24	70
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	pisemny	46	59	46	151
		telefoniczny	15	28	25	68
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	pisemny	1	1	7	9
		telefoniczny	0	0	0	0
6	Sądownictwo i organy ścigania	pisemny	159	177	173	509
		telefoniczny	62	52	54	168
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	pisemny	27	43	72	142
		telefoniczny	8	9	2	19
8	Ubezpieczenia społeczne	pisemny	137	109	107	353
		telefoniczny	25	18	25	68
9	Niepełnosprawni	pisemny	9	9	9	27
		telefoniczny	6	4	4	14
10	Służba zdrowia	pisemny	171	39	40	250
		telefoniczny	8	7	7	22
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	pisemny	41	54	28	123
		telefoniczny	11	25	25	61
12	Sprawy mieszkaniowe	pisemny	43	52	65	160
		telefoniczny	3	2	7	12
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	pisemny	19	27	36	82
		telefoniczny	1	1	2	4
14	Unia Europejska	pisemny	4	15	5	24
		telefoniczny	0	0	0	0
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	pisemny	19	28	38	85
		telefoniczny	38	29	32	99
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	pisemny	15	9	8	32
		telefoniczny	5	3	3	11
17	Reprywatyzacja	pisemny	10	13	3	26
		telefoniczny	0	1	1	2
18	Ochrona przyrody i środowiska	pisemny	16	47	114	177
		telefoniczny	0	2	1	3
19	Kłęski żywiołowe	pisemny	0	3	0	3
		telefoniczny	0	0	0	0
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	pisemny	29	33	40	102
		telefoniczny	5	18	9	32
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	pisemny	27	24	23	74
		telefoniczny	5	3	2	10
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	pisemny	32	39	31	102
		telefoniczny	27	16	24	67
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	pisemny	16	14	19	49
		telefoniczny	9	3	5	17
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	pisemny	178	113	76	367
		telefoniczny	92	97	56	245
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	pisemny	105	114	126	345
		telefoniczny	94	72	69	235
26	Sprawy pozostałe	pisemny	158	215	223	596
		telefoniczny	918	997	905	2820
<b>SUMA</b>		pisemny	1408	1440	1562	4410
		telefoniczny	2222	2300	2080	6602
27	W ramach codziennych przyjęć interesantów przyjęto osób :		9	26	18	53

Z przyjmowanymi interesantami pracownicy Departamentu przeprowadzili szczegółowe rozmowy, wyjaśniając w nich stan faktyczny i prawny przedstawionej sprawy. Załatwianie części z nich kontynuowane było przez Departament w postępowaniu skargowym.

W II kwartale 2017 r. pracownicy Departamentu odbyli 6290 rozmów telefonicznych, spośród których:

- w 4531 przypadkach udzielili informacji merytorycznych, jak załatwić daną sprawę urzędową oraz wysłuchali i odnotowali opinie i uwagi;
- w 1443 przypadkach wskazali, gdzie załatwić daną sprawę urzędową;
- pozostałe połączenia (w tym np. przerwane, omyłkowe itp.).