

**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 2016 r.**

Departament Spraw Obywatelskich
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Warszawa, lipiec 2016 r.

Spis treści

I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.	3
Korespondencja zbiorowa.....	3
Korespondencja w sprawach indywidualnych.....	3
II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	4
Działalność organów administracji publicznej:	4
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości:	5
Sprawy pracy i zatrudnienia:	5
Ubezpieczenia społeczne:	5
Niepełnosprawni:	5
Służba zdrowia:.....	6
Polityka rodzinna i pomoc społeczna:	6
Sprawy mieszkaniowe:	6
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie:	6
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią:.....	6
Handel, usługi, łączność, komunikacja:.....	7
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe:.....	7
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne:.....	7
Korespondencja o treściach ogólnych:	8
II. Podstawowe dane statystyczne.....	9

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

W II kwartale 2016 roku do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów wpłynęła korespondencja nadsyłana w ramach zorganizowanych akcji oraz od nadawców indywidualnych. W odniesieniu do zbiorowych akcji wpłynęło 4.713 pism, a korespondencji indywidualnej 6.036 wystąpień.

W analizowanym okresie odebrano łącznie 7.696 telefonów od obywateli. Stanowi to 27,01% wszystkich odebranych połączeń kierowanych na numery *Informacji dla Obywatela*. Łączna liczba odebranych połączeń z wszystkich urzędów wyniosła 28.490.

Korespondencja zbiorowa

W II kwartale 2016 r. w ramach zorganizowanych akcji zbiorowych wpłynęło ponad 4.713 protestów, apeli i petycji. Najliczniejsza grupa pism wpłynęła w następujących sprawach:

- 1467 apeli z żądaniem opublikowania wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 9 marca 2016 r.;
- 1416 wystąpień przeciwko możliwości zaostrenia przepisów prawa regulujących przerywanie ciąży;
- 650 wystąpień pt. „Polska bez wyzysku” postulujące m.in. likwidację tzw. umów śmieciowych i zwiększenie minimalnej stawki godzinowej;
- 534 apele do władz RP o niepodejmowanie zabiegów o wywóz do Japonii koni i kurcząt jednodniowych;
- 354 apele o nieprzyjmowanie do Polski cudzoziemców wyznających islam.

Korespondencja w sprawach indywidualnych

W II kwartale 2016 roku rozpatrzono 6.036 wystąpień, w tym: w kwietniu 2.504, w maju 1.737, a w czerwcu 1.795.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 490 pisma stanowiły skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 5.546 wystąpień było listami lub petycjami w sprawach indywidualnych.

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w II kwartale 2016 r.



W blisko 80% korespondencji piszący przedstawiali swoje problemy, trudności i kłopoty w rozwiązywaniu ważnych - z ich punktu widzenia - spraw życiowych. Zwracali się o pomoc w ich załatwieniu, prosili o podjęcie interwencji, bądź udzielenie porad prawnych. Pracownicy Departamentu podejmowali w tych sprawach stosowne działania interwencyjne i wyjaśniające, często z pozytywnym skutkiem dla obywateli.

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

Działalność organów administracji publicznej:

W korespondencji i rozmowach telefonicznych dotyczących działalności organów administracji publicznej obywatele najczęściej skarżyli się na nieterminowość załatwiania spraw, opieszałość w działaniu bądź bezczynność 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 bezczynności organów gminy.

Obywatele zgłaszali potrzebę szerszej promocji programu darmowej pomocy prawnej. Podnoszono również konieczność przeprowadzenia dalszych audytów w instytucjach administracji. Dodatkowo apelowano o zmiany legislacyjne w zakresie funkcjonowania Państwowej Inspekcji Pracy, tak by miała narzędzia i uprawnienia do walki z patologiami w zakresie zatrudnienia oraz w zakresie funkcjonowania GIODO, by powstała infolinia dla przedsiębiorców dotycząca obszaru ochrony danych osobowych. Wyrażano również opinię w sprawie podwyżek dla pracowników MON i MSWiA, które powinny się odbyć z zachowaniem transparentności. Obywatele zgłaszali również sygnały nieprawidłowego, ich zdaniem, sprawowania kontroli nad rynkiem pocztowym (w szczególności operatora pocztowego inPost) przez UKE. Odnotowano również nieliczne postulaty dotyczące funkcjonowania IdO.

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, skarżono się na postępowanie komorników. Odnotowano również liczne opinie i postulaty w sprawie orzeczenia TK K47/15, w tym opinie w zakresie działań Rządu, jak i sędziów Trybunału Konstytucyjnego. Dużą grupę pism stanowiły skargi na działalność i orzecznictwo prokuratury.

Odnotowano sygnały związane z działalnością komorników sądowych. Apelowano o zmiany w ustawie o komornikach sądowych i egzekucji w zakresie prowadzenia egzekucji z tytułu niezapłaconych alimentów oraz uniemożliwienia przeprowadzenia egzekucji ze środków przekazowych przez ośrodki pomocy społecznej. Wnoszono również postulaty przeprowadzenia procesu lustracji w sądownictwie. Dodatkowo pojawiły się apele o likwidację Trybunału Konstytucyjnego oraz przejęcie jego zadań przez Sąd Najwyższy. Obywatele sygnalizowali również trudności w kontaktach telefonicznych z sądami, poprzez wprowadzenie skomplikowanych schematów IVR oraz długiego czasu oczekiwania na połączenie.

Sprawy pracy i zatrudnienia:

W zakresie tej grupy tematycznej pojawiły się apele o likwidację przywilejów różnych grup zawodowych. Wyrażano również opinie w zakresie wprowadzenia minimalnej stawki godzinowej za pracę. Dodatkowo pojawiały się negatywne opinie związane z likwidacją tzw. „godzin karcianych”, jako czasu, który nauczyciele powinni poświęcać dzieciom. Postulowano również o zmiany w przepisach dotyczących funkcjonowania Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych oraz usprawnienia i ułatwienia w uzyskaniu odszkodowań z tego Funduszu.

Ubezpieczenia społeczne:

W tym zakresie głównie skarżono się na zbyt 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.

Niepełnosprawni:

W zakresie tej problematyki odnotowano liczne apele o nielikwidowanie ulg komunikacyjnych dla osób niepełnosprawnych w związku ze zmianą ustawy o transporcie publicznym oraz o zmianę ustawy o darmowej pomocy prawnej w zakresie wpisania osób niepełnosprawnych jako uprawnionych do korzystania z tej pomocy. Pojawiły się także kolejne postulaty o przywrócenie legitymacji osoby niewidomej. W trakcie rozmów telefonicznych zgłaszano również apele o zwiększenie dofinansowania oraz wprowadzenie łatwiejszego i szerszego dostępu do dofinansowań do zaopatrzenia ortopedycznego. Postulowano również o przyspieszenie prac nad wprowadzeniem w Polsce Europejskiej Karty Osoby Niepełnosprawnej.

Służba zdrowia:

W rozmowach i pismach z zakresu problematyki służby zdrowia odnotowano liczne apele o reformę służby zdrowia w zakresie oczekiwania do lekarzy specjalistów, zniesienia zbędnych skierowań oraz o niedokonywanie zmian w przepisach dotyczących aborcji. Pojawiły się również liczne opinie ws. strajku pielęgniarek w Centrum Zdrowia Dziecka.

Polityka rodzinna i pomoc społeczna:

Analiza tematyki skarg i wniosków oraz odbytych rozmów telefonicznych wskazuje na możliwe nieprawidłowości w funkcjonowaniu Programu 500+. Do Kancelarii wpływają skargi na odmowy gminnych ośrodków pomocy społecznej wypłaty zasiłków okresowych i celowych dla osób, które uzyskały wsparcie w ramach Programu 500+. Ośrodki pomocy społecznej odmawiają wypłaty dotychczas przysługujących świadczeń, argumentując swoje stanowisko przekraczaniem przez beneficjentów Programu 500+ kryterium dochodowego, warunkującego przyznanie wsparcia ze środków pomocy społecznej. Dzwoniący zgłaszają nieprawidłowości w zakresie wypłacania środków z programu (zbyt wolne załatwianie wniosków, niezrozumiały system kolejności wypłat).

Sprawy mieszkaniowe:

W pismach i rozmowach telefonicznych w tym zakresie obywatele zgłaszali najczęściej swoje problemy związane z uzyskaniem przydziału mieszkania socjalnego, czy komunalnego jednocześnie prosząc o interwencję Panią Premier. Zgłaszali również nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółdzielni mieszkaniowych, z jednoczesną prośbą o dokonanie zmian legislacyjnych w zakresie ich funkcjonowania.

Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie:

Osoby zwracające się do KPRM w szczególności chciały uzyskać informacje dotyczące pobytu i pracy cudzoziemca w Polsce. Odnotowano również liczne opinie dotyczące przyjmowania do Polski uchodźców z Syrii. Pojawiały się również pytania dotyczące nadawania i zrzekania się obywatelstwa polskiego.

Część osób wyrażała swoją opinię na temat wyposażenia polskiej armii. Odnotowano również sygnały dotyczące trudności w umówieniu spotkania z konsulatami i ambasadami RP.

Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią:

W związku z przyjęciem ustawy *o wstrzymaniu sprzedaży nieruchomości zasobu Własności Rolnej Skarbu Państwa oraz o zmianie niektórych ustaw* odnotowano liczne pisma i rozmowy telefoniczne związane z zapisami ww. ustawy. Pojawiały się również apele o podjęcie działań mających na celu przyspieszenie wypłat dla rolników przez ARiMR. Dodatkowo postulowano o podjęcie działań zmierzających do ustalenia minimalnych cen skupu bydła i tuczników oraz powiązania systemu ubezpieczeń rolniczych z posiadanym zabezpieczeniem na ewentualność klęski.

Handel, usługi, łączność, komunikacja:

W pismach i rozmowach telefonicznych z tego zakresu pojawiały się liczne opinie dotyczące tzw. „dużej ustawy medialnej”, w szczególności związane z planowanym wprowadzeniem opłaty audiowizualnej. Dodatkowo postulowano by zapisy nowej ustawy antyterrorystycznej umożliwiały rejestrację karty sim w systemie pre-paid przez Internet. Odnotowano również apele o zmiany legislacyjne tak by tzw. pełnomocnictwo ogólne uprawniało do odbioru korespondencji u operatora pocztowego. W zakresie ustawy o broni i amunicji, postulowano by możliwe było wykorzystywanie na strzelnicy broni z tłumikiem. Obywatele zgłaszali również swoje uwagi dotyczące funkcjonowania kolei, z jednoczesną prośbą o rozwiązanie problemu spóźniających się pociągów.

Apelowano także o podjęcie działań mających na celu implementację nowych dyrektyw dot. zamówień publicznych, która miała nastąpić do 18 kwietnia 2016 r.

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 urzędów i izb skarbowych najczęściej skarżono się na decyzje podatkowe, niewłaściwe interpretowanie przepisów podatkowych przez urzędników skarbowych, a także brak obiektywizmu przy rozpatrywaniu spraw.

Część korespondencji stanowiły pisma dotyczące trudności w spłacie zaciągniętych kredytów bankowych. Apelowano o wprowadzanie ustawowego obowiązku nieodpłatnego wydawania zaświadczenia o spłacie kredytu oraz obowiązkowego wykreślenia klienta, który spłacił kredyt z Biura Informacji Kredytowej w ciągu 14 dni od daty spłaty kredytu.

Ponadto odnotowano apele o przyspieszenie prac nad wprowadzeniem wyższej kwoty wolnej od podatku oraz obniżenia podatku VAT na artykuły dziecięce.

Obywatele zwracali również uwagę na działalność firm windykacyjnych, które ich zdaniem działają na granicy prawa bądź nie respektując go np. w zakresie przedawnienia roszczenia.

Sprawy gospodarcze i ekonomiczne:

W pismach i rozmowach telefonicznych z tego zakresu pojawiały się liczne apele o zainteresowanie się sytuacją polskich kopalń i przeprowadzenie rozmów bezpośrednio z górnikami. Ponadto postulowano o podjęcie działań mających na celu poprawę funkcjonowania przemysłu cukrowniczego.

Przedsiębiorcy zgłaszali postulaty związane ze zmianami legislacyjnymi poprzez skrócenie terminu płatności należności dla wykonawcy oraz wprowadzenia zmiany w zakresie obowiązujących terminów płatności podatku VAT, które zdaniem postulujących, powinny istnieć od momentu uzyskania należności przez wykonawcę. Dodatkowo apelowali o zwrócenie uwagi na sytuację przedsiębiorców pozostających we współpracy z kontrahentami z Rosji, których organy celne w licznej korespondencji żądają informacji objętych tajemnicą handlową.

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 stronnictwo i prowadzenie postępowania w niewłaściwy sposób. Często negatywnie oceniali ich kwalifikacje zawodowe i etyczne, oskarżali o korupcję.

II. Podstawowe dane statystyczne

Ilość rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz przeprowadzonych rozmów telefonicznych w II kwartale 2016 roku ilustrują poniższe wykresy i tabele.

Tabela nr 1: Tematyka pism i rozmów telefonicznych zrealizowanych w okresie styczeń-marzec 2016 r.

Lp.	Grupa problemowa	Rodzaj kontaktu	kwiecień 2016	maj 2016	czerwiec 2016	Suma
1	Ministerstwa	pisemny	77	103	118	298
		telefoniczny	1203	1041	1220	3464
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	pisemny	62	53	69	108
		telefoniczny	8	14	17	39
3	Urzędy Wojewódzkie	pisemny	45	31	31	107
		telefoniczny	98	67	72	237
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	pisemny	135	81	104	320
		telefoniczny	35	29	38	102
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	pisemny	1	0	0	1
		telefoniczny	0	0	0	0
6	Sądownictwo i organy ścigania	pisemny	209	188	207	604
		telefoniczny	43	56	51	150
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	pisemny	101	49	32	182
		telefoniczny	20	21	22	63
8	Ubezpieczenia społeczne	pisemny	186	149	214	549
		telefoniczny	26	23	21	70
9	Niepełnosprawni	pisemny	29	24	17	70
		telefoniczny	7	71	47	125
10	Służba zdrowia	pisemny	57	28	71	156
		telefoniczny	10	18	11	39
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	pisemny	78	56	65	199
		telefoniczny	44	29	39	112
12	Sprawy mieszkaniowe	pisemny	84	65	81	230
		telefoniczny	10	11	10	31
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	pisemny	57	44	51	152
		telefoniczny	3	1	6	10
14	Unia Europejska	pisemny	6	8	4	18
		telefoniczny	1	2	0	3
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	pisemny	65	38	45	148
		telefoniczny	97	72	70	239
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	pisemny	29	12	21	62
		telefoniczny	6	7	1	14
17	Reprywatyzacja	pisemny	17	6	9	32
		telefoniczny	0	0	0	0
18	Ochrona przyrody i środowiska	pisemny	24	11	19	54
		telefoniczny	1	6	8	15
19	Kłęski żywiołowe	pisemny	4	2	3	9
		telefoniczny	0	0	0	0
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	pisemny	90	43	42	175
		telefoniczny	35	42	31	108
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	pisemny	28	28	23	79
		telefoniczny	6	5	6	17
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	pisemny	71	70	43	184
		telefoniczny	28	16	17	61
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	pisemny	71	39	29	139
		telefoniczny	16	20	81	117
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	pisemny	141	66	95	302
		telefoniczny	340	367	194	901
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	pisemny	278	142	128	548
		telefoniczny	179	241	146	566
26	Sprawy pozostałe	pisemny	559	401	274	1234
		telefoniczny	1478	1305	1384	4167

SUMA		pisemny	2504	1737	1795	6.036
		telefoniczny	3694	3464	3492	10650 ¹
27	W ramach codziennych przyjęć interesantów przyjęto osób :		25	31	38	94

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 2016 r. pracownicy Departamentu odbyli 7.696 rozmów telefonicznych, spośród których:

- w 5 176 przypadkach udzielili informacji merytorycznych, jak załatwić daną sprawę urzędową oraz wysłuchali i odnotowali opinie i uwagi;
- w 2 148 przypadkach wskazali, gdzie załatwić daną sprawę urzędową;
- pozostałe połączenia (w tym np. przerwane, omyłkowe itp.).

¹ W przypadku rozmów telefonicznych suma wybranej tematyki rozmów nie jest równa liczbie odebranych połączeń z uwagi na możliwość wyboru większej aniżeli jednego zakresu problematyki.

Tabela nr 2: Liczba rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz odbytych rozmów telefonicznych w układzie miesięcznym

	I	II	III	IV	V	VI	VII ²	VIII	IX	X	XI	XII	Razem	
2015	Kontakt pisemny	884	879	1061	862	1007	1258	865	589	1158	1692	1845	1570	13670
	Kontakt telefoniczny	-	-	-	-	-	-	89	1562	2092	1619	1658	1991	9011
2016	Kontakt pisemny	1465	1690	1676	2504	1737	1795							10867
	Kontakt telefoniczny	2706	2709	2739	2680	2371	2645	-	-	-	-	-	-	15850

² Telefoniczna „Informacja dla Obywatela” zgodnie z Uchwałą RM nr 76/2015 z dnia 26 maja 2015 r. została uruchomiona 31 lipca 2015 r.