

**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 styczeń - marzec 2017 r.**

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

Spis treści

I. Charakterystyka treści skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.	2
Syngały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP	2
Korespondencja nadsyłana na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl.....	2
II. Tematyka skarg, wniosków, petycji, listów oraz rozmów telefonicznych.....	4
Działalność organów administracji publicznej:	4
Działalność organów wymiaru sprawiedliwości:	4
Sprawy pracy i zatrudnienia:	4
Ubezpieczenia społeczne:	5
Niepełnosprawni:	5
Służba zdrowia:.....	6
Polityka rodzinna i pomoc społeczna	6
Sprawy mieszkaniowe:	7
Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe:.....	7
Sprawy związane z Unią Europejską:.....	7
Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie:	7
Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią:.....	8
Ochrona przyrody i środowiska:	8
Handel, usługi, łączność, komunikacja:.....	9
Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka:.....	9
Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe:.....	10
Sprawy gospodarcze i ekonomiczne:.....	10
Ogólne sprawy polityczno–społeczne:	11
Korespondencja o treściach ogólnych:	11
III. Podstawowe dane statystyczne	13

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

W I 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 **4.373** wystąpienia;
- na adres poczty elektronicznej kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad **35.000** wiadomości;
- w analizowanym okresie odebrano łącznie **7.829** telefonów od obywateli. Stanowi to 29,05% wszystkich odebranych połączeń kierowanych na numery *Informacji dla Obywatela*. Łączna liczba odebranych połączeń we wszystkich urzędach wyniosła 34.035.

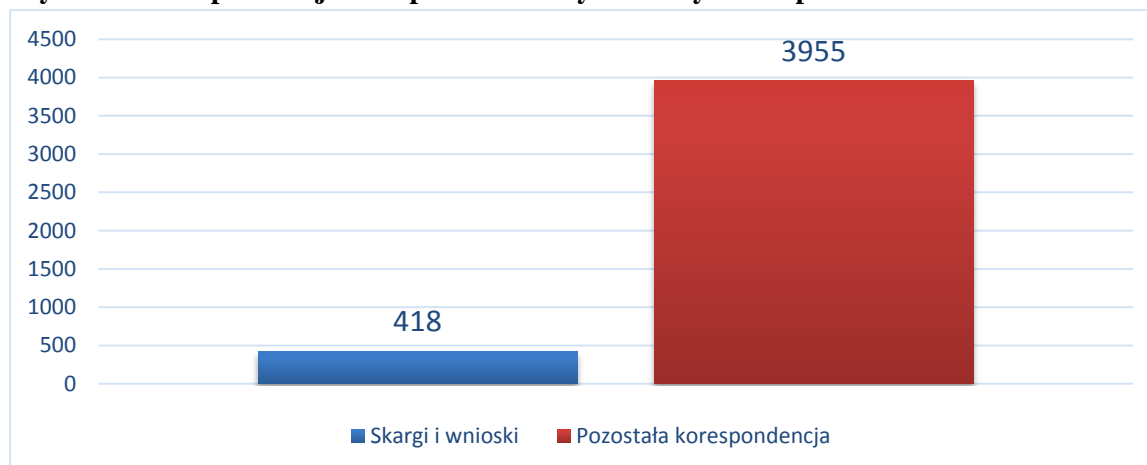
Syngały obywatelskie nadsyłane listownie oraz za pośrednictwem platformy ePUAP

W I kwartale 2017 roku rozpatrzono 4373 wystąpienia, w tym: w styczniu 1379, w lutym 1465, a w marcu 1529.

Spośród korespondencji kierowanej do Prezesa Rady Ministrów:

- 418 pism stanowiło skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Działu VIII *Skargi i wnioski* ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- 3955 wystąpień było listami lub petycjami.

Wykres: Korespondencja w sprawach indywidualnych rozpatrzona w I kwartale 2017 r.



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

Sprawy kierowane za pomocą poczty elektronicznej są przekazywane bezpośrednio ze skrzynki kontakt@kprm.gov.pl do właściwych organów, albo są procedowane jako korespondencja listowna. W I kwartale 2017 roku na skrzynkę kontakt@kprm.gov.pl wpłynęło ponad 35.000 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 najliczniejszych wystąpień tego typu (pow. 100), które wpłynęły w analizowanym okresie:

- 7887 wystąpień pn. „Marsz dla przyrody”, których nadawcy wyrażali niezadowolenie z polityki Rządu w obszarze ochrony środowiska;
- 700 wystąpień, w których postulowano, aby do czasu zakończenia prac Komisji Weryfikacyjnej wstrzymano procesy sądowe i egzekucje prawomocnych wyroków, na mocy których mogłoby dochodzić do eksmisji mieszkańców zreprivatyzowanych nieruchomości;
- 450 sprzeciwów wobec wystawiania sztuki teatralnej pt. „Klątwa”;
- 198 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;
- 100 apeli 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.

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.

W rozmowach telefonicznych dotyczących działalności ministerstw obywatele najczęściej skarżyli się na utrudniony kontakt telefoniczny z poszczególnymi resortami m.in. w sprawie reformy edukacji, programu Mieszkanie+ oraz Funduszy Europejskich.

Odnotowano postulat wprowadzenia obowiązku prowadzenia punktów kasowych przez urzędy skarbowe i urzędy celne. Apelowano również o likwidację infolinii ZUS i przywrócenie możliwości kontaktu telefonicznego bezpośrednio z referentem w oddziale ZUS.

W rozmowach telefonicznych dotyczących problematyki samorządu terytorialnego dzwoniący wyrażali poparcie dla zmiany ordynacji wyborczej poprzez wprowadzenie ograniczenia kadencyjności jednoosobowych organów samorządowych. Proponowali, aby zmiany ordynacji wyborczej obowiązywały od 2018 roku i zaliczały do okresu kadencyjności czas obejmowania stanowiska przed wejściem w życie nowych regulacji. Pojawiła się również propozycja likwidacji samorządu powiatowego i wojewódzkiego.

Działalność organów wymiaru sprawiedliwości:

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

Obywatele kontaktujący się z KPRM telefonicznie apelowali o zmianę przepisów Kodeksu postępowania ws. o wykroczenia oraz aktów wykonawczych w zakresie zwrotu kosztów dojazdów świadkowi wezwanemu przez straż miejską/gminną, które w przypadku niewniesienia wniosku o ukaranie do sądu nie są świadkowi zwracane. Apelowano o zmianę Kodeksu karnego wykonawczego w zakresie wprowadzenia dożywotniego dozoru nad osobami chorymi psychicznie będącymi sprawcami przestępstw oraz zakazu zbliżania się do osoby pokrzywdzonej, jak również o ujednoczenie przepisów w zakresie egzekucji komorniczej z renty/emerytury i minimalnej pensji.

Sprawy pracy i zatrudnienia:

W tej grupie tematycznej wnoszono o zapewnienie godnych i bezpiecznych warunków pracy na budowach poprzez zakazanie stosowania umów zlecenie, zakazanie świadczenia pracy

przez pracowników powyżej 10 godzin dziennie, czy ustalenie minimalnej płacy na poziomie 20zł/godzina brutto.

W rozmowach telefonicznych zgłaszano opinie dotyczące wymogu ewidencjonowania czasu pracy w przypadku umów o dzieło. Zdaniem opiniujących ewidencja czasu pracy, zwłaszcza w przypadku działalności artystycznej oraz informatycznej, zafałszuje umowy i będzie nieefektywna, bowiem działalność tego rodzaju nie zawsze daje się określić w wymiarze czasowym.

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.

Podczas rozmów telefonicznych odnotowano liczne uwagi dotyczące wysokości waloryzacji rent i emerytur. Dzwoniący apelowali o przyznanie minimalnej emerytury bez względu na staż pracy. Pojawiły się też propozycje podwyższenia wysokości świadczeń emerytalnych/rentowych dla osób samotnie prowadzących gospodarstwo domowe.

Wśród telefonów z tego zakresu tematycznego odnotowano propozycję wprowadzenia zakazu pracy dla rencistów i emerytów oraz ograniczenia możliwości dodatkowego zarobkowania do kwoty 1500 zł netto miesięcznie.

Postulowano ponadto zmianę przepisów tak, aby zagwarantować dożywotnią rentę osobom, które doznały przy pracy trwałego uszczerbku na zdrowiu.

Niepełnosprawni:

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

Zgłoszono postulat zmian legislacyjnych umożliwiających osobom pobierającym świadczenie pielęgnacyjne z tytułu opieki nad dzieckiem jednocześnie pobieranie świadczeń z tytułu opieki nad innymi, dorosłymi członkami rodziny. Dzwoniący wnosili o zwiększenie dofinansowania Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, zgłaszali też zastrzeżenia dot. limitów ilościowych i kwoty refundacji do środków higienicznych dla dorosłych niepełnosprawnych. Ponadto przedmiotem rozmów były apele o wprowadzenie zniżek na przewozy PKP i PKS dla osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. Zgłoszono także postulat uwzględnienia osób słabowidzących oraz mających trudności w posługiwaniu się komputerami przy wprowadzaniu reform podatkowych - dotyczy to m.in. wprowadzenia Jednolitego Pliku Kontrolnego.

Służba zdrowia:

W rozmowach i pismach z zakresu problematyki służby zdrowia apelowano o refundację terapii Atalurenem dla chorych na dystrofię mięśniową Duchenne'a, a także o refundację Nusinersenu, leku dla chorych na SMA (rdzeniowy zanik mięśni).

Dodatkowo odnotowano wiele opinii dotyczących tzw. ustawy antyaborcyjnej. Między innymi zwracano się z prośbą o odrzucenie projektu ustawy PFROŻ jako skrajnie niebezpiecznego dla zdrowia Polek. Jako istotny argument podawano również, że problemem nie jest liczba legalnych aborcji, a tzw. „podziemie”, gdzie dokonuje się aborcji na zdrowych płodach. Zalecono objęcie częściową refundacją środków antykoncepcyjnych.

Występowano przeciwko przymusowym szczepieniom dzieci. Jako główny argument wskazywano brak odpowiedzialności w przypadku powikłań. Ponadto podnoszono fakt, że obowiązkowe szczepienia przeciwko pneumokokom dotyczą tylko trzech państw w Europie, a w Polsce wygrała szczepionka tańsza i zawierająca więcej aluminium.

Wyodrębniono również problem braku programów polityki zdrowotnej ukierunkowanych na profilaktykę, bądź leczenie choroby Parkinsona. Wskazywano, że na Parkinsona choruje około 100.000 obywateli.

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

Odnoszono się ponadto do planowanej reformy służby zdrowia. Apelowano m.in. o uwzględnienie konieczności posiadania przez szpitale oddziałów pediatrycznych oraz o zwrócenie uwagi na problem małej liczby specjalistycznych ośrodków rehabilitacji dla osób po udarze. Apelowano również o zniesienie limitów na przyjęcie, obsługę pacjentów w ramach hospicjów domowych i opieki paliatywnej w domu pacjenta.

Wśród wielu telefonów związanych ze służbą zdrowia dzwoniący wskazywali na problemy związane z udostępnianiem dokumentacji medycznej. Seniorzy kontaktujący się z KPRM prosili o odformalizowanie procedury, ułatwiając tym samym odbiór wyników badań osobom samotnym lub mającym problem z poruszaniem się.

Polityka rodzinna i pomoc społeczna

Znacząca większość telefonów w tym zakresie tematycznym dotyczyła rządowego programu „Rodzina 500+”. Dzwoniący apelowali o zniesienie lub modyfikację kryterium uprawniającego do uzyskania świadczenia na pierwsze dziecko m.in. poprzez odjęcie od dochodu kosztów, tj. czynszu, prądu, gazu, wody oraz by dziecko powyżej 18 roku życia było traktowane, jako „pierwsze dziecko”. Pojawiły się także głosy, aby zlikwidować lub zwiększyć próg dochodowy dla rodzin, w których osobą niepełnosprawną jest rodzic oraz aby świadczenie rodzicielskie (tzw. „kosiniakowe”) nie było wliczane do dochodu przy ustalaniu prawa do świadczenia 500+.

W zakresie alimentacji postulowano o rozszerzenie katalogu osób uprawnionych do otrzymywania świadczeń z funduszu alimentacyjnego o osoby dorosłe, których dzieci

nie wywiązują się z obowiązku alimentacji. Pojawił się także postulat zmiany art. 61 i 64a ustawy o pomocy społecznej w zakresie zniesienia obowiązku ponoszenia kosztów opłat za umieszczenie członka rodziny w DPS w sytuacji, gdy wcześniej nie uczestniczył on w utrzymaniu i wychowaniu rodziny.

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.

Zasygnalizowano problem natury prawnej, dotyczący prowadzenia nieuciążliwej działalności gospodarczej w lokalach, przeznaczonych jedynie do celów mieszkalnych. Obywatel zgłosił się do Kancelarii ze sprawą wykreślenia prowadzonej przez niego działalności gospodarczej z CEIDG z powodu wskazania jako siedziby firmy wynajmowanego przez siebie lokalu mieszkalnego. Zgodnie z umową najmu we wskazanym lokalu nie powinna być prowadzona żadna działalność gospodarcza. Na uwagę zasługuje jednak fakt, że osoba, której sprawa dotyczy, jest szaradziwą pracującą nad swoimi projektami przy biurku.

Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe:

W zakresie tej grupy problemowej obywatele kontaktujący się z pracownikami IdO proponowali zmiany legislacyjne w zakresie ustawy o rodzinnych ogrodach działkowych. Zdaniem postulujących działki powinny być dzierżawione bezpośrednio od gminy, nie zaś od stowarzyszenia ogrodowego. Tym samym zysk z dzierżawy powinien stanowić przychód gminy. Dzwoniący proponowali także zmiany legislacyjne w zakresie planowania przestrzennego, poprzez wprowadzenie obowiązku informowania z urzędu właścicieli sąsiednich działek o wszczęciu procedury zmiany planu zagospodarowania przestrzennego.

W trakcie rozmów pojawiały się apele lokalnych społeczności o wsparcie poszczególnych inwestycji – m.in. apel mieszkańców Kawęczyna gm. Oborowo, pow. toruński ws. budowy chodnika w miejscowości położonej przy drodze krajowej nr 10. GDDKiA regularnie odmawia budowy chodnika z uwagi na brak środków w budżecie z przeznaczeniem na ten cel.

Sprawy związane z Unią Europejską:

W powyższej grupie problemowej odnotowano wystąpienia dotyczące polityki Unii Europejskiej odnośnie imigrantów i uchodźców. Wskazywano, iż przeniesienie odpowiedzialności za kontrolę ruchów migracyjnych wzdłuż centralnej części obszaru Morza Śródziemnego na Libię nie zmniejszy skali naruszeń praw człowieka i nie wyeliminuje przemytu.

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.

W związku z pojawiającymi się w mediach informacjami o niezgodnej z przepisami wycince drzew dzwoniący proponowali wydać policjantom instrukcje, jak mają się zachowywać w przypadku zawiadomień o łamaniu przepisów ustawy o ochronie przyrody.

Odnosząc się do spraw kombatanckich i osób represjonowanych odnotowano apel o przyznanie specjalnych świadczeń lub dodatków np. do emerytury dla rodzin ofiar stanu wojennego. Pojawił się również postulat wprowadzenia przepisów gwarantujących weteranom i kombatanom korzystanie z darmowych zabiegów rehabilitacyjnych oraz masaży raz na pół roku.

Z pozostałych zagadnień obejmujących sprawy wewnętrzne obywatele komentowali krytycznie zapowiadane zmiany w polityce migracyjnej, polegające na ułatwieniu obywatelom Ukrainy uzyskiwania zatrudnienia i pobytu stałego w Polsce. Pojawił się ponadto postulat wprowadzenia całkowitego zakazu sprzedaży i używania wyrobów pirotechnicznych (fajerwerków), które emitują głośne dźwięki. Powyższy zakaz miałby obowiązywać również w Sylwestra i Nowy Rok.

Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią:

Pośród pism z tego zakresu problemowego odnotowano apele o utrzymanie na liście zakazanych odmian roślin kukurydzy MON810, która została wykreślona z katalogu wspólnotowego i krajowego.

Większość pytań z tego zakresu problematyki dotyczyła wprowadzonego w związku z ptasią grypą zakazu wypuszczania drobiu na zewnątrz. Dzwoniący apelowali o zniesienie powyższego zakazu oraz prosili o przedstawienie w mediach informacji, kiedy to nastąpi.

Odnotowano ponadto postulat zmiany sposobu przyznawania dopłat unijnych do gruntów rolnych, w szczególności w zakresie udokumentowania tytułu prawnego do posiadania nieruchomości.

Ochrona przyrody i środowiska:

W kwestiach ochrony przyrody i środowiska obywatele zwracali uwagę na problem smogu w miastach. Wyrażano sprzeciw wobec nowelizacji ustawy o ochronie przyrody dopuszczającej „niekontrolowaną wycinkę drzew”. Odnotowano także głosy domagające się dymisji Ministra Środowiska.

Sprzeciwiano się planom wprowadzenia zakazu hodowli zwierząt futerkowych. Zgodnie z wystąpieniami wprowadzenie zakazu hodowli będzie skutkować ogromnym bezrobociem, a także nastąpi zachwianie sytuacji gospodarczej branży futerkowej.

Ponadto pojawił się postulat wprowadzenia nowelizacji przepisów dot. gospodarowania odpadami tak, aby śmieci musiały być wywożone częściej - przynajmniej raz w tygodniu.

Dzwoniący proponowali ponadto zmiany w przepisach tak, aby wymusić obowiązkowe korzystanie z tańszych i bardziej ekologicznych źródeł ciepła, jeżeli takie są dostępne na danym obszarze.

Handel, usługi, łączność, komunikacja:

W tej grupie problemowej odnotowano apele o poprawę warunków pracy osób zatrudnionych w Poczcie Polskiej. Proponowano m.in.: podwyżkę wynagrodzenia zasadniczego o 1000 zł brutto, odtworzenie rezerwy chorobowo-urlopowej, przywrócenie premii czasowej, a także reorganizację i zmianę rejonów.

Zgłoszono postulat uzależnienia wysokości mandatu za wykroczenie drogowe od wysokości zarobków kierującego pojazdem. Pojawił się jednocześnie apel o zaostrzenie kar dla pijanych kierowców.

Osoby kontaktujące się z KPRM zgłosiły ponadto postulat o podjęcie działań mających na celu wsparcie polskich przewoźników, w związku z wprowadzonymi przez Francję, Niemcy oraz Austrię przepisami dot. płacy minimalnej oraz formalnościami koniecznymi w przypadku delegowania pracowników w sektorze transportu. Odnotowano także propozycję obciążenia firm transportowych kosztami remontów zniszczonych dróg.

Dzwoniący komentowali kwestie dotyczące opłat za używanie odbiorników radiowych i telewizyjnych postulując wprowadzenie powszechnego i taniego abonamentu RTV. Obywatele krytykowali zapowiadaną abolicję dla osób, które zalegają z opłatami abonamentowymi.

Wśród pozostałych zgłoszonych postulatów pojawiła się propozycja zmiany w przepisach w celu zlikwidowania sklepów sprzedających alkohol w godzinach nocnych oraz sugestia, by data przydatności do spożycia produktów żywnościowych była umieszczana w sposób umożliwiający jej łatwe odczytanie.

Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka:

W tym zakresie tematycznym odnotowano liczne opinie dotyczące planowanej reformy edukacji. Apelowano również o zwiększenie dotacji do ucznia Niepublicznych Szkół Muzycznych I st. posiadających prawa publiczne. Stwierdzono, że wysokość dotacji od stycznia br. uniemożliwia działalność szkół artystycznych.

Dzwoniący zgłaszali liczne opinie związane z reformą oświaty, w szczególności dotyczące likwidacji gimnazjów. W związku z przeprowadzonym przez nauczycieli strajkiem apelowano o ukaranie jego organizatorów. Odnotowano głosy, by w związku z wprowadzanymi w edukacji zmianami zagwarantować nauczycielom prawo do emerytury po 30 latach pracy, bez względu na wiek. Osoby kontaktujące się z KPRM zwracały ponadto uwagę na sytuację samotnych, emerytowanych nauczycieli z niskim uposażeniem, którzy bardzo często żyją na skraju ubóstwa. Apelowano o wprowadzenie rozwiązań mających na celu zmianę tej sytuacji, np. innego sposobu waloryzacji otrzymywanych przez nich świadczeń. Postulowano ponadto o przywrócenie w szkołach zajęć z przysposobienia obronnego. Pojawił się również postulat wprowadzenia obowiązkowych egzaminów na studia i ograniczenia liczby studentów.

Wśród innych zgłaszanych opinii pojawiły się liczne głosy oburzenia i krytyki w związku z wystawieniem sztuki "Klątwa" w Teatrze Powszechnym.

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.

Część korespondencji stanowiły pisma dotyczące trudności w spłacie zaciągniętych kredytów bankowych. Obywatele zwracali również uwagę na działalność firm windykacyjnych, które ich zdaniem działają na granicy prawa bądź nie respektują go, np. w zakresie przedawnienia roszczenia.

Pośród pism z tego zakresu problemowego pojawił się postulat poszerzenia katalogu uprawnień przysługujących sierotom zupełnym o przyznanie im zwolnienia z płacenia podatku od nieruchomości. Obywatel, który podniósł tę kwestię, wybudował dla swojej osieroconej wnuczki dom. Po osiągnięciu pełnoletności została ona zobowiązana do zapłaty podatku od nieruchomości.

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.

Apelowano o podjęcie działań zmierzających do obniżenia stawek OC/AC oraz o zniesienie obowiązku ubezpieczania pojazdów, które nie uczestniczą w ruchu drogowym. Pojawiła się ponadto propozycja wprowadzenia nowego, obowiązkowego ubezpieczenia dla osób wychodzących w góry, które finansowałoby koszty ewentualnych akcji ratowniczych.

W obszarze dotyczącym podatków apelowano o zwrócenie uwagi na problem niepłacenia podatku VAT w przypadku zakupu materiałów budowlanych na terenie Polski przez zagraniczne firmy, które następnie te materiały wywożą za granicę i sprzedają już z podatkiem. Postulowano ponadto zniesienie podatku miedziowego.

W zakresie ceł apelowano o zniesienie dumpingowych ceł na technologie fotowoltaiczne importowane z Chin. Apelujący wskazują, że przepisy powinny dopuszczać zakup tańszych paneli z Chin, jeśli przeznaczone są na własny użytek.

Sprawy gospodarcze i ekonomiczne:

W pismach dotyczących spraw gospodarczo-ekonomicznych obywatele zwracali się m.in. o natychmiastowe wstrzymanie likwidacji Kopalni Krupiński.

Podkreślono również problem odwodnienia odkrywek węgla brunatnego kopalni Konin, gdzie obniżeniu uległy wody w jeziorach Powidzkiego Parku Krajobrazowego, a także wody gruntowe.

Dzwoniący proponowali wdrożenie rozwiązań ekologicznych w energetyce poprzez użycie tzw. błękitnego węgla, który zdaniem zgłaszających propozycję jest energetycznie równie

efektywny jak zwykły węgiel kamienny, natomiast w procesie jego spalania nie wydziela się tyle substancji zatruwających powietrze. Opiniowano także możliwość wdrożenia rozwiązań ekologicznych dla energii poprzez tzw. gazyfikację węgla w złożu, w celu otrzymania gazu do uruchomienia elektrowni. Taka elektrownia, zdaniem zgłaszających opinię, będzie bardziej ekologiczna.

Ogólne sprawy polityczno-społeczne:

Obywatele wyrażali swoje opinie, zarówno pozytywne jak i negatywne, związane z działalnością podkomisji smoleńskiej oraz Ministra Obrony Narodowej. Apelowano o upublicznienie wyroku Trybunału Konstytucyjnego z 9 marca 2016 roku, a także 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.

Odnotowano sygnały na temat strajku głodowego aktywistów, którzy obrali tę formę protestu przeciwko zmianie granic administracyjnych Opola. Wyrażano zadowolenie z podjęcia rozmów w tej sprawie.

Komentowano ponadto prace komisji śledczej ds. Amber Gold. Wyrażano opinię, że osoby odpowiedzialne, które wcześniej wiedziały o nieprawidłowościach, powinny odpowiadać finansowo całym swoim majątkiem.

Osoby dzwoniące do KPRM apelowały o podjęcie działań zmierzających do poprawy sytuacji społeczno-materialnej Polaków, krytykując jednocześnie planowane podwyżki cen prądu i wody oraz podwyżkę kwoty ryczałtu na biura poselskie.

Odnotowano głosy przeciwko ratyfikacji przez Polskę umowy CETA i prośby o wyjaśnienie obywatelom w mediach konsekwencji, jakie będzie niosła za sobą ratyfikacja powyższej umowy.

Wśród zgłoszonych propozycji znalazł się m.in. postulat ograniczenia czynnego prawa wyborczego do osób faktycznie zamieszkujących na terytorium RP, które płacą podatki w kraju. W związku z planowanymi zmianami ordynacji wyborczej zgłoszono propozycję wprowadzenia kadencyjności również w Sejmie.

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.

W nadsyłanej korespondencji proszono również o odrzucenie rozporządzenia regulującego zmiany czasu w latach 2017-2021, argumentując, że zmiana czasu na letni i odwrotnie nie niesie ze sobą w dzisiejszych czasach żadnych istotnych pozytywów.

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.

Po wypadku samochodowym kolumny rządowej w Oświęcimiu pracownicy KPRM odebrali bardzo liczne telefony z życzeniami szybkiego powrotu do zdrowia dla Pani Premier, słowa poparcia i zapewnienia o modlitwie.

III. Podstawowe dane statystyczne

Tabela nr 2: Liczba rozpatrzonych skarg, wniosków, petycji i listów oraz odbytych rozmów telefonicznych w I kwartale 2017 r. w układzie problemowym.

Lp.	Grupa problemowa	Rodzaj kontaktu	styczeń 2017	luty 2017	marzec 2017	Suma
1	Ministerstwa	pisemny	80	96	83	259
		telefoniczny	1045	1007	1119	3171
2	Naczelne i centralne urzędy administracji rządowej oraz inne instytucje	pisemny	55	54	58	167
		telefoniczny	23	19	16	58
3	Urzędy Wojewódzkie	pisemny	25	27	48	100
		telefoniczny	40	32	29	101
4	Działalność organów administracji samorządowej, spółdzielczej, innych	pisemny	43	57	54	154
		telefoniczny	23	32	25	80
5	Dostęp do informacji publicznej, spory kompetencyjne	pisemny	4	0	4	8
		telefoniczny	0	0	0	0
6	Sądownictwo i organy ścigania	pisemny	163	171	174	508
		telefoniczny	72	76	77	225
7	Sprawy pracy i zatrudnienia	pisemny	42	56	49	147
		telefoniczny	17	16	7	40
8	Ubezpieczenia społeczne	pisemny	97	106	126	329
		telefoniczny	29	32	54	115
9	Niepełnosprawni	pisemny	15	15	20	50
		telefoniczny	20	7	9	36
10	Służba zdrowia	pisemny	99	48	74	221
		telefoniczny	17	8	6	31
11	Polityka rodzinna i pomoc społeczna	pisemny	57	43	50	150
		telefoniczny	28	40	34	102
12	Sprawy mieszkaniowe	pisemny	64	70	65	199
		telefoniczny	15	2	5	22
13	Nadzór budowlany, planowanie przestrzenne, sprawy gruntowe	pisemny	31	28	19	78
		telefoniczny	3	8	6	17
14	Unia Europejska	pisemny	7	4	5	16
		telefoniczny	0	0	0	0
15	Sprawy wojskowe, wewnętrzne, obywatelskie i kombatanckie	pisemny	35	31	39	105
		telefoniczny	37	37	58	132
16	Sprawy rolnictwa i gospodarki ziemią	pisemny	28	27	35	90
		telefoniczny	6	5	8	19
17	Reprywatyzacja	pisemny	6	6	17	29
		telefoniczny	0	1	3	4
18	Ochrona przyrody i środowiska	pisemny	34	35	41	110
		telefoniczny	9	1	6	16
19	Klęski żywiołowe	pisemny	3	0	0	3
		telefoniczny	0	0	0	0
20	Handel, usługi, łączność, komunikacja	pisemny	40	32	47	119
		telefoniczny	18	18	6	42
21	Nauka, oświata, kultura, sport, turystyka	pisemny	27	44	25	96
		telefoniczny	8	3	3	14
22	Podatki, cła, kredyty, ubezpieczenia, inne sprawy finansowe	pisemny	36	62	58	156
		telefoniczny	23	38	43	104
23	Sprawy gospodarcze i ekonomiczne	pisemny	26	25	21	72
		telefoniczny	18	9	8	35
24	Ogólne sprawy polityczno-społeczne	pisemny	80	124	71	275
		telefoniczny	144	79	128	351
25	Zagadnienia dotyczące bezpośrednio PRM	pisemny	109	119	118	346
		telefoniczny	95	111	119	325
26	Sprawy pozostałe	pisemny	173	185	228	586
		telefoniczny	1054	950	1139	3143
SUMA		pisemny	1379	1465	1529	4373
		telefoniczny	2744	2531	2908	8183 ¹
27	W ramach codziennych przyjęć interesantów przyjęto osób :		22	14	23	59

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.

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 I kwartale 2017 r. pracownicy Departamentu odbyli 7.829 rozmów telefonicznych, spośród których:

- w 5.578 przypadkach udzielili informacji merytorycznych, jak załatwić daną sprawę urzędową oraz wysłuchali i odnotowali opinie i uwagi;
- w 1.973 przypadkach wskazali, gdzie załatwić daną sprawę urzędową;
- pozostałe połączenia (w tym np. przerwane, omyłkowe itp.)