



Warszawa, 22-10-2025 r.

**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

Dyrektor Generalny

BDG-WP.053.2.2025.PS



Szanowny Panie,

w odpowiedzi na Pana petycję z 4 września 2025 r., działając z upoważnienia Rzecznika Praw Obywatelskich, w oparciu o przepisy ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2024 r. poz. 1264) oraz ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870), uprzejmie przedstawiam następujące wyjaśnienia:

Odnosząc się do funkcjonowania formularza elektronicznego służącego do składania wniosków do Rzecznika Praw Obywatelskich, uprzejmie informuję, że każdy wpływ do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich - niezależnie od formy jego złożenia, jest niezwłocznie rejestrowany w systemie kancelaryjnym.

Każdy wnioskodawca ma możliwość uzyskania informacji o statusie swojego zgłoszenia oraz etapie jego rozpatrywania w dowolnym momencie, kontaktując się z Biurem Rzecznika. Ponadto zasady składania wniosków do Rzecznika Praw Obywatelskich, w tym sposób pobrania potwierdzenia złożenia wniosku w formacie PDF, zostały jednoznacznie określone w instrukcji obsługi formularza.

Oдноśnie do postulatu dotyczącego automatycznego przesyłania kopii złożonego wniosku na adres poczty elektronicznej wnioskodawcy, uprzejmie wyjaśniam, iż Pana zawarty w petycji postulat w tym zakresie nie może zostać uwzględniony z uwagi na względy bezpieczeństwa, legalności i ryzyko nadużyć. Uprzejmie wyjaśniam bowiem, iż w jego kontekście identyfikuje się następujące problemy:

1. Brak weryfikacji tożsamości nadawcy na etapie składania wniosku.

Formularz jest otwarty dla każdego i przed jego wysłaniem nie dochodzi do potwierdzenia tożsamości osoby składającej wniosek (imię, nazwisko, adres e-mail). System sprawdza jedynie poprawność techniczną adresu e-mail oraz wymaga jego powtórzenia w celu ograniczenia literówek. Nie eliminuje to jednak ryzyka, że ktoś wskaże cudzy adres e-mail.

2. Ryzyko nadużyć i przypisania treści RPO jako nadawcy.

Automatyczna wysyłka pełnej treści zgłoszenia na wskazany (nieweryfikowany) adres mogłaby zostać wykorzystana do anonimowego rozsyłania obraźliwych lub bezprawnych treści, np. pod adresem osób publicznych. W takim scenariuszu podmiotem wysyłającym staje się wszak Biuro RPO, narażając się na straty wizerunkowe, utratę reputacji czy wręcz konsekwencje prawne – (m.in. konieczność następczego wyjaśniania, dlaczego w imieniu instytucji rozsyłane są treści np. obraźliwe, a nadto pomimo braku weryfikacji danych nadawcy).

3. Ochrona danych i prywatność (RODO).

Wnioski przekazane przez petytorów mogą zawierać szczególnej kategorii danych, zaś przesyłanie ich pełnej treści na niezwyfikowany adres e-mail, bez szyfrowania end-to-end i bez pewności co do faktycznego dysponenta skrzynki, zwiększa ryzyko nieuprawnionego dostępu. Wiążące BRPO zasady ochrony prywatności i ochrony danych osobowych (privacy by design/by default) przemawiają zatem za ograniczeniem zakresu informacji przekazywanych kanałem e-mail.

4. **Brak gwarancji doręczenia i rozliczalności.**

Wbrew powszechnemu mniemaniu poczta e-mail nie gwarantuje „pewnego doręczenia” ani jednoznacznej „ścieżki audytowej”. Stosowany aktualnie w Biurze RPO model z bezpiecznym odnośnikiem (czasowo ważnym) i identyfikatorem sprawy zapewnia lepszą kontrolę, logowanie zdarzeń i możliwość weryfikacji dostępu, a tym samym większą rozliczalność procesu.

Jednocześnie informuję, że rezygnacja z ogólnodostępnego adresu e-mail do kontaktu z Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich wynika z wdrożenia nowego, bezpieczniejszego systemu komunikacji z obywatelami, a opartego na formularzach kontaktowych.

Zmiana ta ma na celu usprawnienie obiegu korespondencji oraz zapewnienie należytej ochrony danych osobowych i poufności informacji przekazywanych do Biura. Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące tej decyzji zostały opublikowane pod adresem: <https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/brpo-zmiana-formularze-kontaktowe>.

Równocześnie należy zauważyć, że wnioskodawcy mogą przekazywać swoje sprawy nie tylko poprzez formularz internetowy, ale także:

- 1) pocztą tradycyjną (Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa),
- 2) z wykorzystaniem publicznej usługi pocztowej eDoręczenia,
- 3) za pośrednictwem platformy ePUAP,
- 4) telefonicznie,
- 5) osobiście w Biurze Obsługi Interesantów w Warszawie i w Biurach Terenowych;
- 6) osobiście w Punktach Przyjęć Interesantów Rzecznika Praw Obywatelskich.

Dzięki różnorodności dostępnych form komunikacji każdy ma możliwość wyboru najdogodniejszego sposobu kontaktu z Rzecznikiem Praw Obywatelskich, a dostęp do procedury składania wniosków nie jest w żaden sposób ograniczany ani utrudniany.

Co więcej, Rzecznik Praw Obywatelskich nieustannie podejmuje działania na rzecz usprawnienia kontaktu z obywatelami oraz zwiększenia dostępności swoich usług. Przykładem jest doposażenie w ostatnich dniach Biur Pełnomocników Terenowych we Wrocławiu, Gdańsku i Katowicach w przenośne pętle indukcyjne, które poprawiają komfort obsługi osób słabosłyszących. Rozwiązanie to, wcześniej wdrożone w Warszawie, zapewnia czysty odbiór dźwięku i może być wykorzystywane także podczas spotkań wyjazdowych, co potwierdza zaangażowanie Biura Rzecznika w tworzenie nowoczesnych, dostępnych i przyjaznych form kontaktu z obywatelami.

Nie bez znaczenia w kontekście starań o zapewnienie pełnej dostępności pozostają zapewnione usługi tłumaczeniowe – zarówno z języków obcych, jak i języka migowego.

W związku z powyższym, postulaty Pana petycji, w zakresie przywrócenia ogólnodostępnego adresu e-mail do kontaktu z Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich, nie zostaną zrealizowane. Rozwiązanie to zostało trwale zastąpione nowym systemem komunikacji, który gwarantuje wyższy poziom bezpieczeństwa oraz usprawnia obsługę spraw obywateli.

Zanonimizowana treść Pana petycji została opublikowana w Biuletynie Informacji Publicznej Rzecznika Praw Obywatelskich, zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870). Publikacja dostępna jest pod adresem: <https://bip.brpo.gov.pl/pl/petycje>.

Z poważaniem

Marek Tatarczuk

Naczelnik Wydziału

/-wydano i podpisano elektronicznie/

Załącznik: Klauzula informacyjna.