



Warszawa, 26-03-2026 r.

**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**
Biuro Dyrektora Generalnego

BDG-WP.053.1.2026.PS



Szanowny Panie,

w odpowiedzi na Pana petycję z 19 lutego 2026 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:

Obecnie podstawową formą kontaktu z Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich są formularze elektroniczne, które zostały wdrożone w ramach nowego, bezpieczniejszego systemu komunikacji. Formularz został zaprojektowany w sposób prosty i intuicyjny, a szczegółowe informacje oraz instrukcja jego wypełnienia dostępne są na stronie Biuletynu Informacji Publicznej pod adresem: https://formularze.brpo.gov.pl/formularz_wniosek_ogolny.

Wprowadzona zmiana usprawniła obieg korespondencji oraz zapewniła należyłą ochronę danych osobowych i poufność informacji przekazywanych do Biura, przy czym odpowiedź Biura Rzecznika Praw Obywatelskich jest każdorazowo kierowana na adres kontaktowy wskazany przez osobę składającą formularz.

Jednocześnie należy wskazać, że wnioskodawcy mogą przekazywać swoje sprawy nie tylko za pośrednictwem formularza internetowego, lecz także:

- pocztą tradycyjną (Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, al. „Solidarności” 77, 00-090 Warszawa),
- z wykorzystaniem publicznej usługi pocztowej e-Doręczenia,
- za pośrednictwem platformy ePUAP,
- telefonicznie,
- osobiście w Biurze Obsługi Interesantów w Warszawie oraz w Biurach Terenowych,
- osobiście w Punktach Przyjęć Interesantów Rzecznika Praw Obywatelskich.

Dzięki różnorodności dostępnych form komunikacji każda osoba ma możliwość wyboru najdogodniejszego sposobu kontaktu z Rzecznikiem Praw Obywatelskich, a dostęp do procedury składania wniosków nie jest w żaden sposób ograniczony ani utrudniony. Szczegółowe informacje na ten temat, w tym opis procedury składania wniosków oraz dostępnych form kontaktu z Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich, dostępne są na stronie Biuletynu Informacji Publicznej pod adresem:

<https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/zlozenie-wniosku-do-rzecznika-praw-obywatelskich>

Zauważyć należy, że zgodnie z art. 10 Ustawa z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich wniosek kierowany do Rzecznika nie wymaga zachowania szczególnej formy, powinien on jednak zawierać oznaczenie wnioskodawcy oraz osoby, której wolności i praw sprawa dotyczy. Sygnały anonimowe mogą stanowić zatem podstawę do podjęcia działań o charakterze ogólnym, jednak brak danych kontaktowych w praktyce istotnie ogranicza możliwość udzielenia indywidualnej pomocy w tym możliwości skutecznego prowadzenia postępowania i kontaktu z wnioskodawcą w celu uzupełniania informacji.

Każdy wpływ do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich - niezależnie od formy jego złożenia, jest niezwłocznie rejestrowany w elektronicznym 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.

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich pozostaje otwarte również na bezpośredni kontakt z obywatelami, a w tym szczególnie z osobami z niepełnosprawnościami oraz osobami starszymi, zapewniając im odpowiednie warunki dostępności zarówno w

zakresie komunikacji, jak i dostępności architektonicznej. Możliwość umówienia spotkania bezpośredniego z pracownikiem Biura Rzecznika Praw Obywatelskich jest możliwa za pośrednictwem infolinii Biura. Konsultanci infolinii udzielają informacji dotyczących dostępnych terminów oraz zasad organizacji wizyt, a także pomagają w dokonaniu rezerwacji spotkania w dogodnym terminie.

Pokoje przyjęć interesantów w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich w Warszawie oraz w Biurach Pełnomocników Terenowych we Wrocławiu, Gdańsku i Katowicach zostały wyposażone w przenośne pętle indukcyjne, które umożliwiają skuteczną komunikację z osobami słabosłyszącymi. Ponadto Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich zapewnia możliwość składania wniosków przez osoby głuche i słabosłyszące z wykorzystaniem polskiego języka migowego, w tym z pomocą usługi wideotłumacza. Rozwiązanie to umożliwia komunikację z pracownikiem Biura za pośrednictwem tłumacza języka migowego zarówno podczas osobistej wizyty w siedzibie Biura, jak i w formie zdalnej (on-line). Jednocześnie siedziba Biura Rzecznika Praw Obywatelskich oraz Biura Pełnomocników Terenowych są dostosowane architektonicznie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w szczególności osób z ograniczoną mobilnością. Zapewniono m.in. dostęp do budynków bez barier architektonicznych, funkcjonowanie wind oraz odpowiednio przystosowane ciągi komunikacyjne, co umożliwia interesantom samodzielne i bezpieczne poruszanie się po przestrzeniach przeznaczonych do obsługi obywateli.

Jednocześnie należy podkreślić, że przyjęcia interesantów odbywają się również w punktach przyjęć interesantów prowadzonych przez Rzecznika Praw Obywatelskich w różnych częściach kraju, co istotnie zwiększa dostępność tej formy kontaktu dla osób spoza Warszawy. Z prawnikami z Biura RPO raz w miesiącu można spotkać się w: Białymstoku, Bydgoszczy, Krakowie, Lublinie, Szczecinie i Wałbrzychu.

Rzecznik Praw Obywatelskich realizuje swoją misję edukacyjną związaną z upowszechnianiem wiedzy o prawach człowieka i obywatela, również za pośrednictwem wspomnianej przez Pana platformy edukacyjnej dotyczącej praw obywatelskich. Projekt "twoje prawa – wspólna sprawa" powstał z inicjatywy Rzecznika Praw Obywatelskich i pozwala zdobywać wiedzę bez ograniczeń dzięki otwartym i powszechnie dostępnym kursom e-learningowym. Szkolenie "Twoje prawa – wspólna sprawa – wstęp do praw człowieka i obywatela" zawiera 16 interaktywnych lekcji, zakończonych krótkimi testami podsumowującymi zdobytą wiedzę. Użytkownicy, którzy pozytywnie zakończą kurs mogą automatycznie wygenerować imienny dyplom. Kurs dostępny jest pod adresem: <https://e-learning.brpo.gov.pl/>.

Odnosząc się do postulatu dotyczącego publikacji raportów rocznych oraz statystyk działalności, uprzejmie informuję, że Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich realizuje ten obowiązek poprzez publikację Informacji o działalności Rzecznika Praw Obywatelskich oraz o stanie przestrzegania wolności i praw człowieka i obywatela. Informacja Roczna przedstawia diagnozę stanu państwa z punktu widzenia respektowania konstytucyjnych praw obywateli. Zawiera podstawowe informacje o działalności RPO, jak również mapę problemów pojawiających się w całym obszarze państwowości.

Materiały te są publicznie dostępne w Biuletynie Informacji Publicznej pod adresem: <https://bip.brpo.gov.pl/pl/kategoria-prawna-i-organizacyjna/informacja-roczna>.

Jeżeli zaś chodzi o kształtowanie poziomu zatrudnienia w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich należy zwrócić uwagę, że kwestia ta nie pozostaje wyłącznie w gestii samego Biura. Możliwość tworzenia nowych etatów oraz zwiększania liczby pracowników jest bezpośrednio uzależniona od wysokości środków finansowych przyznanych w ustawie budżetowej. Aktualne ograniczenia budżetowe nie pozwalają na swobodne rozszerzanie zatrudnienia ani tworzenie dodatkowych stanowisk, niezależnie od istniejących potrzeb organizacyjnych. W konsekwencji postulowane zwiększenie liczby specjalistów nie może zostać zrealizowane w drodze zarządzenia wewnętrznego, gdyż wymagałoby zapewnienia odpowiednich środków finansowych na poziomie budżetu państwa.

Podkreślenia wymaga jednak fakt, że Biuro podejmuje działania w celu ułatwienia podnoszenia kwalifikacji zawodowych swoim pracownikom. Zgodnie z Zarządzeniem Nr 30/2018 Rzecznika Praw Obywatelskich z dnia 24 sierpnia 2018 r. w sprawie podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, organizowanie procesu podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników Biura odbywa się na podstawie rocznego planu rozwoju pracowników, który sporządzany jest indywidualnie przez pracowników do końca roku kalendarzowego poprzedzającego rok objęty planowaniem. W ramach obowiązujących regulacji pracownicy mogą korzystać ze wsparcia Biura obejmującego w szczególności możliwość udziału w szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych, studiach oraz innych formach doskonalenia zawodowego, a także uzyskania dofinansowania kosztów kształcenia w określonym zakresie. Ponadto pracownikom może przysługiwać zwolnienie z całości lub części dnia pracy na czas udziału w zajęciach oraz urlop szkoleniowy z zachowaniem prawa do wynagrodzenia. Zakres i forma wsparcia uzależnione są każdorazowo od potrzeb Biura oraz możliwości finansowych przewidzianych na dany rok budżetowy.

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że postulaty zawarte w Pana petycji są już w istotnym zakresie zrealizowane w ramach obowiązujących rozwiązań organizacyjnych i proceduralnych. W konsekwencji brak jest podstaw do wydania odrębnego zarządzenia w zaproponowanym kształcie.

Dziękuję za przekazanie petycji oraz wyrażone w niej uwagi, które stanowią istotny głos w debacie nad funkcjonowaniem instytucji stojących na straży praw obywatelskich.

Z poważaniem

Marek Tatarczuk

Naczelnik Wydziału

/-wydano i podpisano elektronicznie/

Załączniki: Klauzula Informacyjna