



Warszawa, 04-03-2024 r.

**RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH**

**Marcin Wiącek**

**VII.534.15.2024.JK**

**Pan**

**Radosław Sikorski**

**Minister Spraw Zagranicznych**

**ePUAP**

Szanowny Panie Ministrze,

Rzecznik Praw Obywatelskich od ponad dwóch lat regularnie otrzymuje wnioski od obywateli RP przebywających poza Polską, dotyczące braku możliwości umówienia się na wizytę w konsulatach z uwagi na wadliwe funkcjonowanie systemu e-Konsulat. Pomimo wystąpień Rzecznika do Ministra Spraw Zagranicznych<sup>1</sup>, jak i poszczególnych konsulów, sytuacja nie uległa zmianie i w dalszym ciągu wpływają skargi od osób, które nie mają możliwości umówienia się na wizytę w konsulacie. Skargi te dotyczą konsulatów w na terenie Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej oraz Argentyny. Problem w dalszym ciągu polega na tym, że po rozpoczęciu zapisów na wizytę, wolne miejsca znikają w kilka sekund, co powoduje, że w praktyce wielu obywateli od wielu miesięcy nie ma możliwości umówienia się. Zdecydowana większość Wnioskodawców wskazuje, że próbują umówić się na wizytę w konsulacie w celu uzyskania nowego paszportu. W rezultacie Wnioskodawcy często przez wiele miesięcy pozbawieni są paszportu, co utrudnia im codzienne funkcjonowanie, w tym wykonywanie pracy poza Polską, oraz uniemożliwia wyjazd z państwa, w którym

---

<sup>1</sup> Zob. wystąpienie z 13 marca 2023 r. [https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/2023-03/Do\\_MSZ\\_paszporty\\_konsulaty\\_zw%C5%82oka\\_13.03.2023.pdf](https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/2023-03/Do_MSZ_paszporty_konsulaty_zw%C5%82oka_13.03.2023.pdf) oraz wystąpienie z 29 maja 2023 r. [https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/2023-06/Do\\_MSZ\\_paszporty\\_konsulaty\\_29.05.2023.pdf](https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/2023-06/Do_MSZ_paszporty_konsulaty_29.05.2023.pdf).

przebywają. Wskazana sytuacja powoduje nieuzasadnione pozbawienie – wynikającego z art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 27 stycznia 2022 r. o dokumentach paszportowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1302 ze zm.) – prawa do posiadania dokumentu paszportowego.

Zarówno z treści pism otrzymanych od konsulów, jak i z treści wniosków wynika, że wadliwe funkcjonowanie systemu zapisów na wizyty w konsulatach związane jest w znacznej mierze z **działalnością nielegalnych pośredników, którzy przejmują wolne miejsca i następnie proponują ich odsprzedanie w mediach społecznościowych**. Rzecznik Praw Obywatelskich informację na temat działalności nielegalnych pośredników otrzymał od Dyrektora Departamentu Konsularnego Ministerstwa Spraw Zagranicznych w piśmie z 14 czerwca 2022 r. (DK.0124.64.2022/2), wysłanym w odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika Praw Obywatelskich w sprawie utrudnionego dostępu do procedury wydawania paszportów w polskich placówkach konsularnych. Na działalność wskazanych pośredników wskazywała również Pani konsul z Ambasady RP w Buenos Aires w piśmie z dnia 22 maja 2023 r. wysłanym w odpowiedzi udzielonej Rzecznikowi Praw Obywatelskich. Z treści pisma Pani konsul wynikało, że Ambasada RP w Buenos Aires na stronie internetowej ostrzegała przed korzystaniem z usług tych pośredników<sup>2</sup>.

Biorąc pod uwagę powyższe, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2023 r. poz. 1058; dalej jako: ustawa o RPO), zwracam się do Pana Ministra z uprzejmą prośbą o przedstawienie informacji na temat działań podjętych w celu rozwiązania problemu udziału tzw. pośredników paszportowych w procedurze rejestracji terminów wizyt w konsulatach oraz zapewnienia sprawnego funkcjonowania systemu e-Konsulat. Jednocześnie, **działając na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy o RPO, przedstawiam Panu Ministrowi do rozważenia rozwiązanie polegające na czasowym wprowadzeniu zastępczej możliwości rejestracji na wizyty w konsulatach na terenie Wielkiej Brytanii oraz w Argentynie, do czasu wyeliminowania działalności wskazanych pośredników i innych problemów wpływających na możliwość umówienia się na wizytę w konsulacie, w celu zapewnienia możliwości realizacji prawa do posiadania dokumentu paszportowego dla**

---

<sup>2</sup> Zob. również Komunikat z 17 maja 2022 r. zamieszczony na stronie Ambasady RP w Londynie: <https://www.gov.pl/web/wielkabrytania/komunikat-w-sprawie-nieuczciwej-dzialalnosci-tzw-posrednikow-paszportowych>.

**obywateli polskich przebywających w tych państwach**, a także – w przypadku uznania, że miałyby to wpływ na usprawnienie obsługi w konsulatach – zwracam się z prośbą o rozważenie zasadności zapewnienia polskim placówkom konsularnym w tych krajach dodatkowego wsparcia personalnego.

Z poważaniem

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

*/-wydano i podpisano elektronicznie/*