



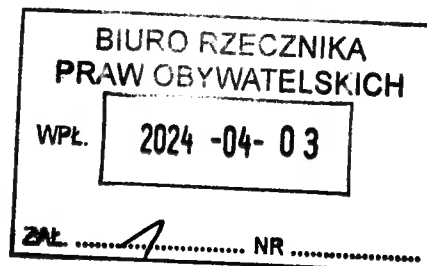
# Ministerstwo Spraw Zagranicznych



RPW/30706/2024 P  
Data: 2024-04-03

Podsekretarz Stanu  
Henryka Mościcka - Dendys

DK.6001.4.2024 / 1  
Warszawa, 25 marca 2024 r.



**Pan Marcin Wiącek**  
**Rzecznik Praw Obywatelskich**

*Szanowny Panie Rzeczniku,*

w odpowiedzi na Pana pismo o sygn. VII.534.15.2024.JK z dnia 4 bm. uprzejmie informuję, że zarysowany problem dotyczący uzyskiwania terminów wizyt via system e-Konsulat jest pochodną znacznego wzrostu zapotrzebowania względem możliwości kadrowych urzędów konsularnych, a także nieuregulowanej prawnie działalności podmiotów trzecich (tzw. pośredników), w tym zagranicznych, którzy za pomocą przygotowanego do tego celu oprogramowania monitorują dostępność terminów (de facto finalnie je blokując). Mimo ciągłego udoskonalania systemu zapisów i wprowadzania w nim dodatkowych zabezpieczeń nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie problemu także z uwagi na posługiwanie się przez pośredników autentycznymi danymi, które zostały im dobrowolnie udostępnione przez obywateli RP.

Należy zaznaczyć, że w celu ograniczenia możliwości działania pośredników w systemie e-Konsulat w urzędach konsularnych w Wielkiej Brytanii uruchomiono usługę tzw. kolejki paszportowej, w ramach której każdej osobie korzystającej z tej usługi zostaje zaproponowany termin wizyty w okresie ustalonym indywidualnie przez placówkę (z reguły nie dłuższym niż 1 miesiąc). Jednocześnie znacząco ograniczono liczbę udostępnianych wizyt z możliwością bezpośredniego wyboru daty i godziny wizyty (tzw. wizyty *ad hoc*) na korzyść terminów obsługiwanych przez usługę kolejki paszportowej, zaś w dniu 19 bm. urząd konsularny w Londynie otrzymał zgodę na pilotażowe (na okres jednego miesiąca), całkowite przejście na system kolejkowy. Po dokonaniu ewaluacji skuteczności tego rozwiązania zdecydujemy o ew. modyfikacji lub kontynuowaniu przyjętego modelu postępowania.

W okresie od 1 do 19 marca br. w systemie e-Konsulat zarezerwowano wizyty dla 3.237 osób wnioskujących o paszport. W tym czasie w ramach kolejki paszportowej 1.836 osób potwierdziło zaproponowany przez system termin, natomiast w 1.554 przypadkach proponowany termin został odrzucony przez wnioskującego (w systemie kolejkowym

osoba musi zaakceptować proponowany termin; w przypadku braku akceptacji wraca do kolejki i proponowane są kolejne terminy, w zależności od ich dostępności). We wspomnianym wyżej okresie urząd konsularny w Londynie udostępniał średnio 103 terminy wizyt tygodniowo z możliwością wyboru dnia i godziny wizyty (tzw. wizyty *ad hoc*) oraz średnio 1.035 terminów tygodniowo do obsługi kolejki paszportowej. Na dzień 19 marca br. w kolejce paszportowej oczekiwało 4.811 osób.

Wypada zauważyć, że placówki w Wielkiej Brytanii podejmują działania informacyjne przez Internet nt. niebezpieczeństw związanych z udostępnianiem swoich danych osobowych osobom trzecim (przykładowy komunikat: [www.gov.pl/web/wielkabrytania/komunikat-w-sprawie-nieuczciwej-dzialalnosci-tzw-posrednikow-paszportowych](http://www.gov.pl/web/wielkabrytania/komunikat-w-sprawie-nieuczciwej-dzialalnosci-tzw-posrednikow-paszportowych), dodatkowo informacja na stałe zamieszczona w sekcji „Sprawy paszportowe – informacje ogólne”: [www.gov.pl/web/wielkabrytania/sprawy-paszportowe-informacje-ogolne](http://www.gov.pl/web/wielkabrytania/sprawy-paszportowe-informacje-ogolne)). Ponadto, poza działaniami prowadzonymi do uproszczenia formy i stylu komunikacji w sprawie funkcjonowania e-konsulatu, z inicjatywy konsulatu w Londynie rozpoczęto kampanię medialną w mediach społecznościowych placówki zrzeszających spore grono Polaków. Działania obejmują publikację postów dedykowanych poszczególnym tematom konsularnym, w tym np. kolejki paszportowej, profilu zaufanego, paszportów dla dzieci itp. Na profilu Facebook placówki publikowane są krótkie filmy, organizowany jest czat nazwany roboczo „piątka z konsulem” w formie „pytanie/odpowiedź”, który cieszy się ogromnym zainteresowaniem. Obecnie trwają także prace nad serią krótkich trzydziestosekundowych filmików pt. „rozmowa z konsulem”, gdzie również wyjaśniane będą różne sprawiające trudności kwestie konsularne. Działania informacyjne placówki poza mediami społecznościowymi obejmują także aktywność Konsula Generalnego w Londynie w mediach polonijnych (radio, prasa, portale internetowe).

Pragnę zapewnić, że stosowne działania będą kontynuowane w celu jak największego ograniczenia skali problemu będącego przedmiotem Pańskiego wystąpienia. Odnosząc się dotychczasowego zastosowania innych form rejestracji wizyt w urzędzie konsularnym, pragnę podkreślić, że podejmowane działania doraźne wydają się bardziej efektywne niż całkowita zmiana narzędzia rejestracji, która ze względu na wskazany wyżej prowizoryczny charakter mogłaby jedynie obejmować narzędzia o niższym stopniu zaawansowania technologicznego (telefon, e-mail), których obsługa powodowałaby znacznie większe obciążenie po stronie placówki, wpływając zarazem na liczbę możliwych do zorganizowania wizyt konsularnych.

Odnosząc się do postulatu zapewnienia placówkom dodatkowego wsparcia kadrowego, warto zauważyć, że dostosowanie zasobów kadrowych placówek do obciążeń związanych z realizacją ich zadań, w tym w zakresie obsługi interesantów zgłaszających się do urzędów konsularnych, jest przedmiotem stałej troski MSZ i realizowane jest w ramach dostępnych zasobów ministerstwa.

Uwzględniając powyższe, wypada zaznaczyć, że podejmując decyzję w sprawach ewentualnej rozbudowy obsady kadrowej placówek, ministerstwo zobowiązane jest kierować się koniecznością uwzględnienia kryterium gospodarności w zarządzaniu środkami publicznymi. Trzeba także podkreślić, że MSZ przeprowadza analizę możliwości zwiększenia przepustowości obsługi paszportowej w Wydziale Konsularnym i Polonii Ambasady RP w Londynie i podejmuje we współpracy z placówką określone działania w tym kierunku, obejmujące w szczególności stosowną reorganizację pracy w urzędzie konsularnym i organizację dodatkowych zamiejscowych dyżurów paszportowych.

Pragnę przy tym zwrócić uwagę, że w ocenie MSZ opisany w Pańskim wystąpieniu problem nie stanowi nieuzasadnionego pozbawienia prawa do posiadania dokumentu paszportowego określonego w art. 5 ustawy z dnia 27 stycznia 2022 r. *o dokumentach paszportowych* (Dz. U. z 2023 r. poz. 1302, z późn. zm.). Wypada podkreślić, że osoby, które pilnie potrzebują opuścić terytorium Wielkiej Brytanii i w związku z tym wnioskuje o wydanie paszportu tymczasowego, mają do zasady możliwość skontaktowania się z właściwym urzędem konsularnym za pośrednictwem udostępnionych kanałów komunikacji (w tym telefonicznie czy mailowo) i – po spełnieniu wymogów wynikających z właściwych przepisów – otrzymują dokumenty, o które wnioskuje. Należy także zaznaczyć, że w obecnym stanie prawnym możliwe jest złożenie wniosku o wydanie dokumentu paszportowego w dowolnym organie paszportowym, a zatem, mając na uwadze termin ważności paszportu (wynoszący co do zasady 10 lat od dnia wydania dla osoby, która ukończyła 12 roku życia lub 5 lat dla osoby, która nie ukończyła 12 roku życia), możliwe jest zaplanowanie z odpowiednim wyprzedzeniem zarówno złożenia wniosku o wydanie dokumentu paszportowego, jak i jego odbioru, podczas wizyty posiadacza tego dokumentu w RP. Jak się ponadto wydaje, opisywana sytuacja nie ma charakteru systemowego ograniczenia prawa, gdyż dostępność terminów rejestracji wizyt wykazuje tendencję do zmienności i zależy od bieżącego zainteresowania obywateli, którego rozkładu w określonej perspektywie czasowej nie sposób dokładnie przewidzieć.

*Z wyrazami szacunku,*

Henryka Mościcka-Dendys  
Podsekretarz Stanu  
/podpisano podpisem elektronicznym/

*Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:*

Numer ewidencyjny	MSZ.066458.2024
Tytuł dokumentu	Wystąpienie RPO do MSZ w sprawie działania placówek w Wielkiej Brytanii i Argentynie.
Data dokumentu	2024-03-13 12:55:24
Skrót dokumentu	DzBFfEftzqcKhSbO5iqL6XoWvRQTXhD PRIGFnqs2JeKI=
Status podpisu	Podpis pliku zweryfikowano pozytywnie.
Znak sprawy	DK.6001.4.2024
Nazwa załącznika	03_kierownictwo_kolor_PodsekretarzStanu_H_Mościcka_Dendys_PL.docx
Wersja załącznika	1
Data podpisu	2024-03-26 17:43:13
Podpisane przez	Henryka Mościcka-Dendys
Stanowisko podpisującego	podsekretarz stanu

MSZ EOD 2.0 - wersja 5.0.0 (msz\_cw-679-20240129-7913a82)  
Data wydruku 2024-03-26  
Autor wydruku Mielus Emilia (DK.WO - PLWAR)( radca (sc) )

Ministerstwo Spraw Zagranicznych  
al. Szucha 23  
00-580 Warszawa  
Polska

POLECONY

Ministerstwo Spraw Zagranicznych  
00-580 Warszawa, al. J.Ch. Szucha 23  
OPŁATA POBRANA  
TAXE PERÇUE - POLOGNE  
Umowa z Poczta Polska S.A.  
ID nr 536324/W

DK.6001.4.2024 /A



Pan Marcin Wiącek  
Rzecznik Praw Obywatelskich  
al. Solidarności 77  
00-090 Warszawa  
Polska



BIURO RZECZNIKA  
PRAW OBYWATELSKICH

WPL. 2024 -04- 03

ZAL ..... NR .....

Opłata pobrana ..... zł  
Poczta Polska  
GR

(00)459007734736070356

(00)459007734736070356

(00)459007734736070356

R

2023



2