



## Centrum Badania Opinii Społecznej

ul. ŻURAWIA 4 skr. pt. 24 00-955 WARSZAWA 15

---

SEKRETARIAT: 28-37-04, 29-35-69  
ZESPÓŁ REALIZACJI BADAŃ: 40-56-41  
TELEFON DYŻURNY: 21-34-34

---

BDF/20/2/88

OPINIE SPOŁECZNE O URZĘDACH,  
URZĘDNIKACH I FUNKCJONOWANIU ADMINISTRACJI

Komunikat z badań

Styczeń 1988 r.

Funkcjonowanie administracji państwowej podstawowego szczebla było jedną ze szczegółowych kwestii poddanych społecznej ocenie w ramach badania opinii o podstawowych zinstytucjonalizowanych formach życia zbiorowego, takich jak: służba zdrowia, zakłady usługowe i świadczeń społecznych, sklepy czy administracja domów mieszkalnych<sup>1</sup>. Pytaliśmy respondentów o to, jak oceniają ogólnie pracę urzędów stopnia podstawowego, a także bardziej szczegółowo o powody niezadowolenia i propozycje usprawnień, tryb załatwiania spraw i sposób traktowania petenta.

### 1. Terenowe organy administracji państwowej - urzędy gminne, miejskie, dzielnicowe

Oceniane według szkolnej skali /bardzo dobry, dobry, dostateczny, niedostateczny/ zajęły w hierarchii ocen pozytywnych drugie miejsce po zakładach świadczących usługi dla ludności<sup>2</sup>, a więc dość wysokie. Nie znaczy to jednak, że ich praca jest uważana przez respondentów za w pełni zadowalającą. Rysunki 1 i 2 pokazują proporcje ocen odniesionych do samych urzędów oraz w porównaniu z ADM, służbą zdrowia i zakładami świadczącymi usługi dla ludności.

Spośród różnych grup społecznych najbardziej krytyczni byli mieszkańcy miast i zatrudnieni w uspołecznionych zakładach pracy /rys.3A/<sup>3</sup>. Mieszkańcy wsi, a zwłaszcza rolnicy, znacznie częściej stawiali oceny "dobry" i "bardzo dobry".

Czynnikiem jeszcze silniej niż położenie społeczne<sup>4</sup> różnicującym oceny były ogólne postawy i nastawienia wobec rzeczywistości politycznej i gospodarczej kraju /rys.3B/. Respondenci optymistycznie postrzegający przyszłość gospodarki i rozwiązywanie polskich problemów politycznych unikali ocen negatywnych. Pesymiści skłaniali się do wyraźnego zaniżania ocen pracy urzędów.

---

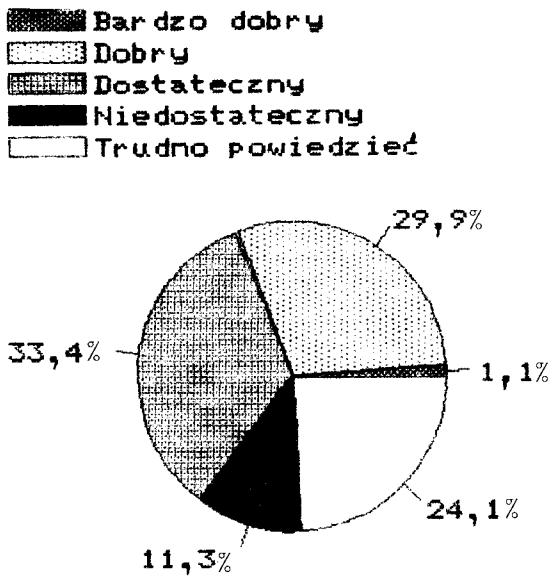
1 Sondaż zrealizowany w okresie od 27.07 do 20.08.87 r. na kwotowej próbie ogólnopolskiej /N=1493/.

2 Tabela 1 aneksu.

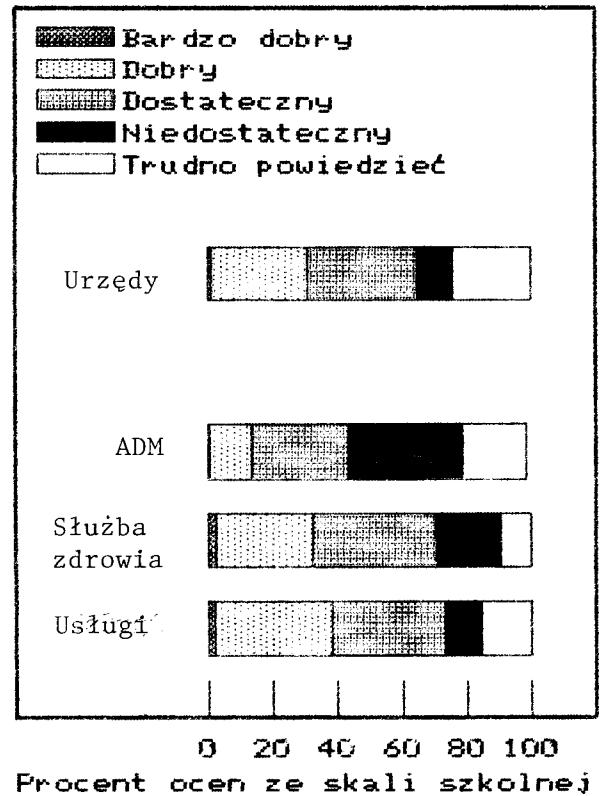
3 Dane procentowe dla rysunków 3A i 3B - tabela 2 aneksu.

4 Określone przez takie cechy, jak: miejsce zamieszkania, sektor zatrudnienia, płeć i wiek, stopień zamożności i wykształcenie.

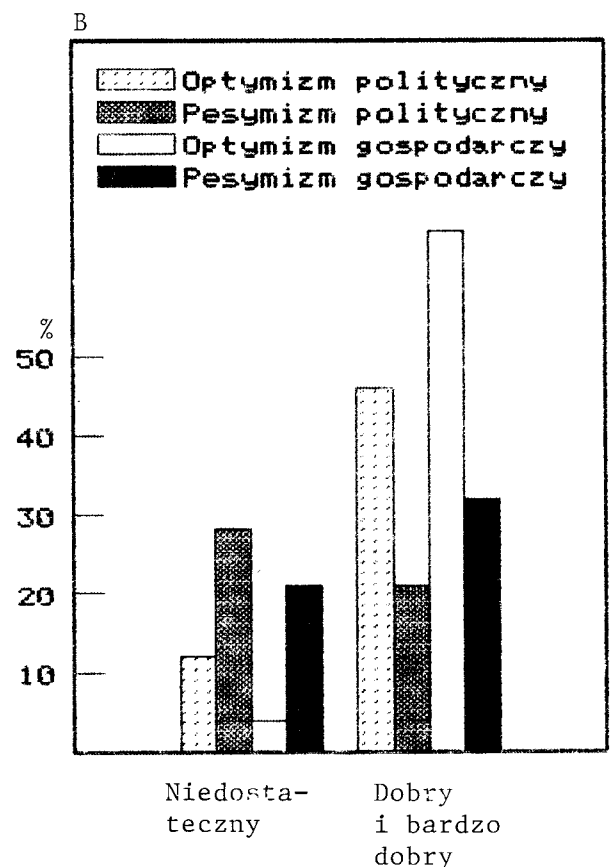
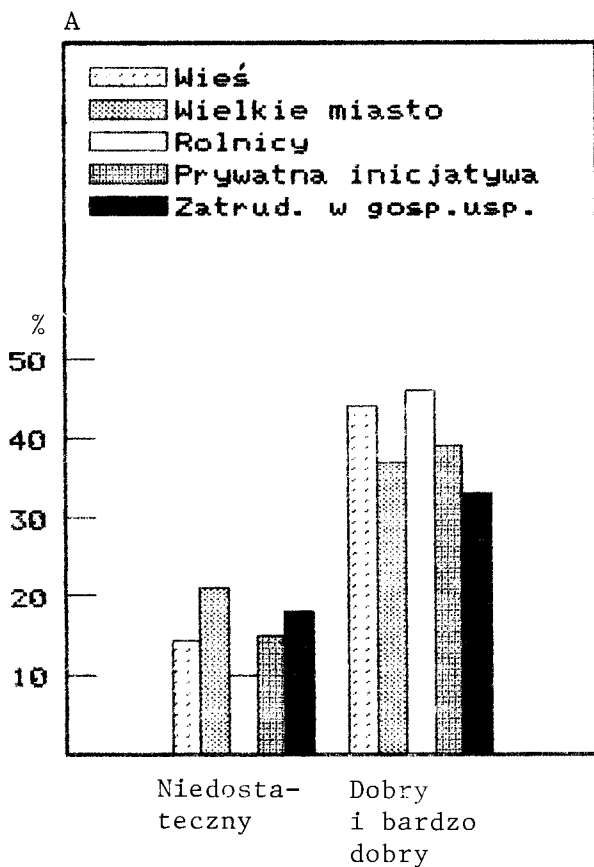
Rys.1. Ocena pracy urzędów stopnia podstawowego



Rys.2. Ocena pracy urzędów na tle pracy ADM, służby zdrowia i zakładów świadczących usługi dla ludności



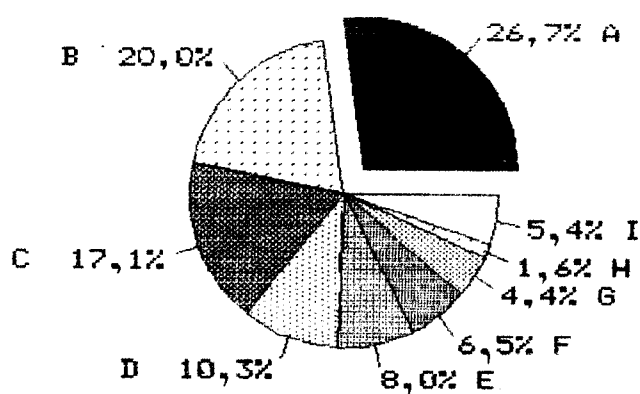
Rys.3. Ocena pracy urzędów według wybranych cech respondentów



2. Co było przedmiotem krytyki w pracy urzędów administracji państwowej szczebla podstawowego?

Pytanie miało charakter otwarty. Wśród około 100 kategorii, na które podzielono wstępnie zbiór 1462 swobodnych wypowiedzi respondentów<sup>5</sup>, najczęściej pojawiało się osiem problemów /rys.4/.

Rys. 4. Powody narzekań ludzi na pracę urzędów



- A. Zła organizacja pracy
- B. Niska kultura obsługi
- C. Nadmierna formalizacja, biurokracja
- D. Niskie morale, brak dyscypliny pracy urzędników
- E. Niskie kompetencje zawodowe urzędników
- F. Niska jakość pracy, niesolidność, nieterminowość pracy urzędników
- G. Braki bazy techniczno-materiałowej
- H. Łapówkarstwo
- I. Pozostałe powody narzekań

Krytykowano: złą organizację pracy /26,7% wypowiedzi/, niską kulturę obsługi i sposób traktowania petentów w urzędach /20,0%/, nadmierne sformalizowanie pracy, biurokrację /17,1%/, niskie morale, opieszałość, niechęć do pracy urzędników /10,3%/, nie-

<sup>5</sup> Każdy respondent mógł podać nieograniczoną liczbę powodów.

kompetencję i niefachowość /8,0%/ , marną pracę, nieterminowość w załatwianiu spraw /6,5%/ , niski poziom wyposażenia urzędów, np. brak nowoczesnych środków łączności i wyposażenia biur /4,4%/ , łapówkarstwo, traktowanie urzędów jako źródeł dodatkowych dóbr i dochodów /1,6%/<sup>6</sup>.

Wymieniano następujące symptomy złej organizacji pracy w urzędach<sup>7</sup>:

- nieefektywne metody pracy urzędników, bałagan w biurach /16,4%/ ,

- niesystematyczność, brak rytmiczności pracy urzędników /15,3%/ ,

- niewłaściwe, niewygodne dla petentów godziny pracy urzędów /13,0%/ ,

- niesolidność urzędników, niewywiązywanie się przez nich z nałożonych zadań /10,5%/ ,

- zbędną konieczność załatwiania jednej sprawy w kilku różnych miejscach /8,7%/ ,

- kolejki, tłok przy "okienkach" /7,7%/ ,

- złą informację o trybie i zasadach pracy urzędów /6,9%/ ,

- inne przejawy /21,5%/ .

Powodom do niezadowolenia wyszczególnionym przez respondentów niemal dokładnie odpowiadają zgłoszone przez nich propozycje usprawnień w odpowiedzi na kolejne otwarte pytanie ankiety /rys.5/.

Do kategorii nazwanej przez nas "organizacją pracy urzędów" zostały zaliczone następujące propozycje usprawnień<sup>8</sup>:

- ustalić właściwy, dogodny dla petentów czas pracy urzędów /24,0%/ ,

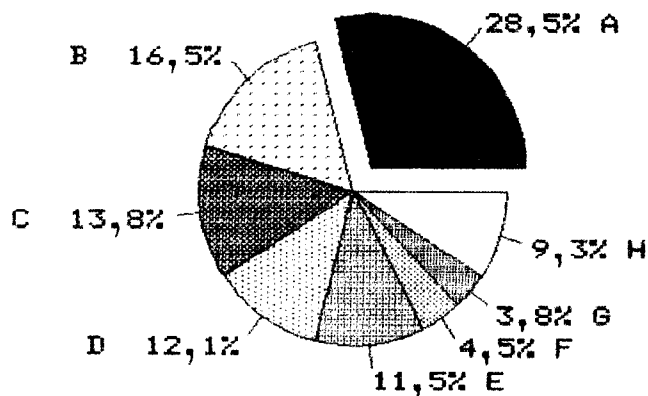
---

<sup>6</sup> Poza klasyfikacją pozostało 5,4% innych wypowiedzi.

<sup>7</sup> Podstawą oprocentowania jest tu ogólna liczba wypowiedzi zaklasyfikowanych do kategorii: "zła organizacja pracy" /razem 391 wypowiedzi/.

<sup>8</sup> Podstawą oprocentowania była tu liczba wypowiedzi tylko w obrębie kategorii: "zła organizacja pracy" /razem 341 wypowiedzi/.

Rys. 5. Propozycje zmian w organizacji pracy urzędów



- A. Poprawić organizację pracy
- B. Znieść nadmierną formalizację, biurokrację
- C. Podnieść kulturę obsługi
- D. Podnieść morale, dyscyplinę pracy urzędników
- E. Podwyższyć kompetencje zawodowe urzędników
- F. Poprawić bazę techniczno-materiałową
- G. Podnieść jakość pracy
- H. Pozostałe propozycje

- zwiększyć efektywność i zapewnić rytmiczność pracy urzędników /23,2%/,

- zmienić szczegółowe rozwiązania prawne utrudniające sprawne załatwianie formalności, np. dublowanie się dokumentów, zbyt szczegółowa kontrola niektórych zaświadczeń /6,7%/,

- zapewnić szeroką, właściwą i zgodną ze stanem faktycznym informację o trybie i zasadach pracy urzędów /6,5%/,

- zlikwidować przerosty zatrudnienia /5,9%/,

- zlikwidować konieczność "biegania" po urzędach, załatwiania jednej sprawy w kilku miejscach /4,5%/,

- zapewnić bardziej efektywne metody zwierzchniej kontroli pracy urzędników /4,4%/,
- karać źle pracujących urzędników /4,1%/,
- zlikwidować rygorystyczne przypisanie obywatela "do rejonu" w niektórych sprawach, nadmierną drobiazgowość w przestrzeganiu zasady przypisania obywatela do urzędu /4,1%/,
- pozostałe /łącznie 16,4%/.

Wyraźnie zaznaczyła się przy tym różnica w przyczynach narzekań i propozycjach zmian w zależności od położenia społecznego badanych<sup>9</sup>. Na różnorodne przejawy złej organizacji pracy zwracali uwagę głównie mieszkańcy wielkich i średnich miast, pracownicy gospodarki uspołecznionej. Na nadmierne sformalizowanie, zbiurokratyzowanie urzędów - mieszkańcy małych miast, zatrudnieni w sektorze prywatnym, poza tym ludzie o wysokim poziomie wykształcenia i bardzo zamężni.

Na niekulturalną obsługę petentów wskazywali przede wszystkim ludzie w małych miasteczkach, rolnicy i osoby niepracujące, ludzie niezamożni, o niższym poziomie wykształcenia. Brak dyscypliny pracy w urzędach najczęściej dostrzega się na wsi, a autorami tego krytycznego sądu są rolnicy oraz ludzie niezamożni, a także osoby z wykształceniem podstawowym.

Analizując związek pomiędzy konkretnym powodem do narzekania a charakterem oceny ogólnej pracy urzędów stopnia podstawowego /tab.1/, można zauważyć, że krytyce niskiej kultury obsługi, nadmiernego sformalizowania pracy urzędów czy braku urzędników towarzyszą niskie ogólne oceny pracy urzędów. Podawanie innych powodów niż najczęściej wymieniane lub niepodawanie ich wcale sprzyjało podwyższaniu ocen pracy urzędów.

Wydaje się, że praca urzędów stopnia podstawowego była przedmiotem oceny w dwóch wymiarach: ze względu na stosunek do petenta oraz ze względu na ogólne zasady funkcjonowania. Ci, którzy nisko oceniali funkcjonowanie urzędów, w swej krytyce szczegółowej koncentrowali się na relacji petent - urzędnik

---

<sup>9</sup> Dane procentowe - tabela 3 i 4 aneksu.

Tabela 1

Przyczyny niezadowolenia ludzi z pracy urzędów	w procentach	
	Respondenci oceniający pracę urzędów według skali szkolnej	
	wysoko /db i bdb razem/	nisko /dst i ndst razem/
Niska kultura obsługi petentów	16,4	83,6
Nadmierna formalizacja, biurokracja	26,8	73,2
Niefachowość urzędników	30,6	69,4
Brak dyscypliny pracy urzędników	32,2	67,8
Zła organizacja pracy	37,0	63,0
Braki bazy techniczno-materiałowej urzędów	41,5	58,5
Inne	47,5	52,5
Brak powodów do narzekań	75,0	25,0

/brak kultury obsługi, nadmierny formalizm, niefachowość/. Pozostali nawiązywali do czynników wewnętrznych określających sposób funkcjonowania urzędu, takich jak szeroko rozumiana zła organizacja pracy czy braki bazy techniczno-materiałowej urzędów.

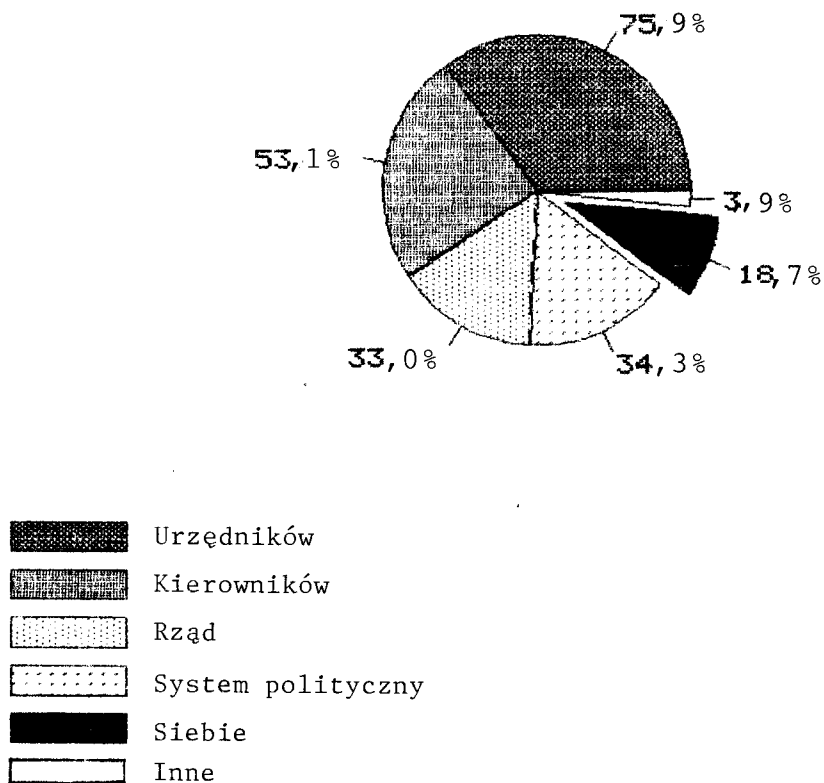
### 3. Kogo należy winić za kłopoty w urzędzie?

Zdecydowana większość wskazań /rys. 6/ dotyczyła samych urzędników, ich stylu pracy i ich kierowników, w mniejszym stopniu złej pracy rządu /33%/ lub wad systemu politycznego, ustroju /34,3%/.

Urzędników najczęściej winili mieszkańcy wsi, zwłaszcza rolnicy, a także grupa reprezentująca politycznych optymistów /rys. 7A i B/. System polityczny - polityczni pesymiści, mieszkańcy miast, ludzie w wieku produkcyjnym oraz zatrudnieni w sektorze prywatnym. Co ciekawe, ci ostatni równie często mieli pretensje tak do samych siebie /dwukrotnie częściej niż jakakolwiek inna, wyróżniona w badaniu grupa społeczna/, jak i do rządu /rys. 7C/. Do rządu adresowali krytykę najczęściej ludzie zamożni i rolnicy /rys. 7D/<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Dane procentowe - tabela 5 aneksu.

Rys. 6. Kogo winić za swe kłopoty w urzędzie?  
- odpowiedzi respondentów ogółem



Po podzieleniu respondentów według kryterium adresata, jakiego wskazali na pierwszym miejscu, i sprawdzeniu, jak każda z utworzonych w ten sposób grup oceniała pracę urzędów stopnia podstawowego, okazało się, że im "dalszy", tzn. wyżej umiejscawiany lub bardziej abstrakcyjny adresat krytyki, tym surowsza ocena pracy urzędów /tab.2/.

Mamy zatem do czynienia z podziałem respondentów na tych, w których ocenach elementom autokrytycyzmu towarzyszy wyważony stosunek do instytucji, oraz na tych, którzy są skłonni do generalnie niskiego oceniania instytucji - urzędów, rządu i państwa.

Rys.7. Kogo winić za kłopoty w urzędzie? - odpowiedzi według wybranych cech respondentów

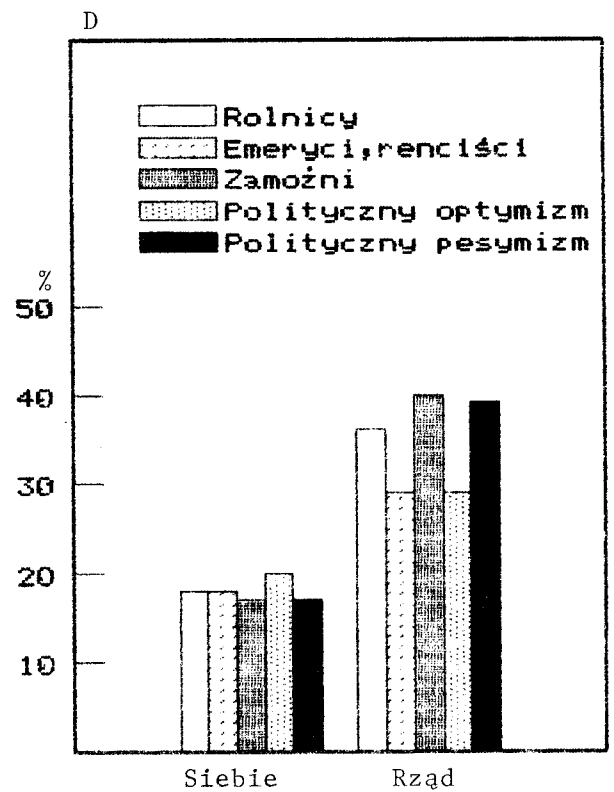
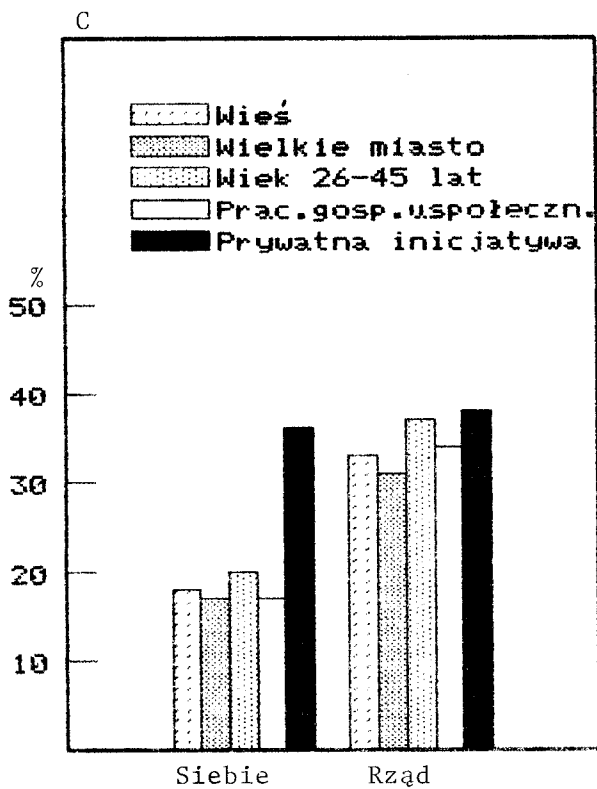
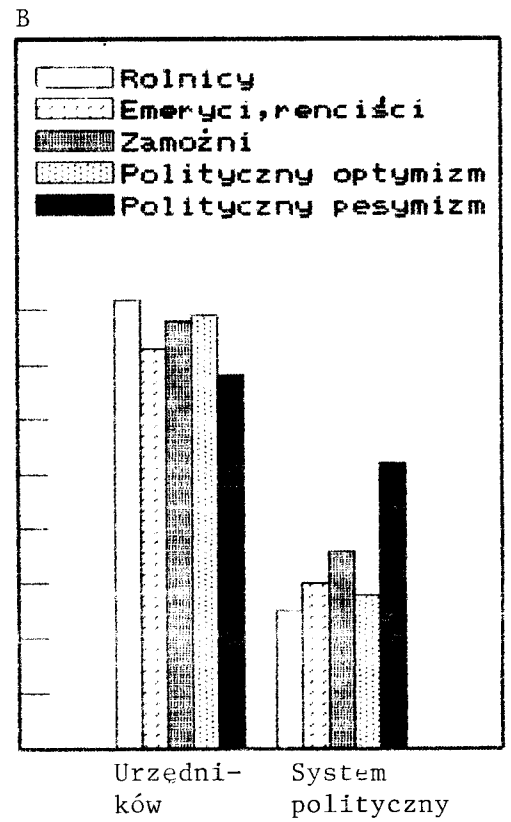
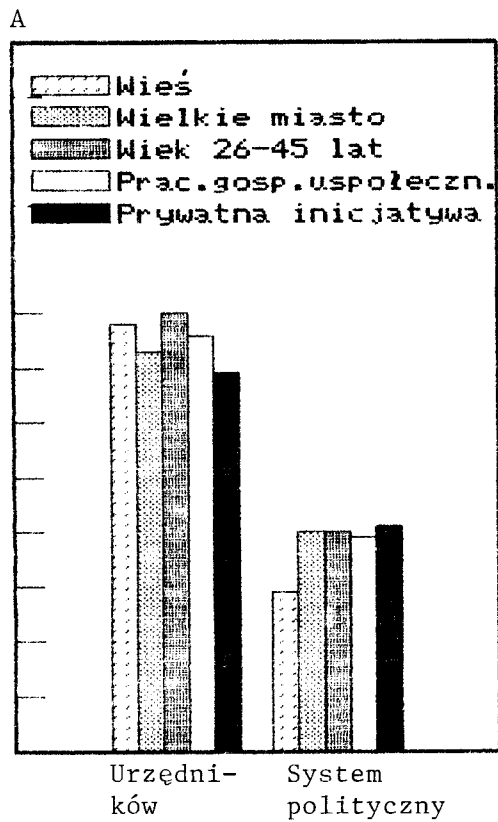


Tabela 2

w procentach

Odpowiedzialni za kłopoty w urzędzie	Respondenci oceniający pracę urzędów według skali szkolnej	
	wysoko /db i bdb razem/	nisko /dst i ndst razem/
Sam respondent	49,8	50,2
Urzednicy	42,0	58,0
Kierownicy urzędów	38,7	61,3
Rząd	31,0	69,0
Ustrój	26,6	93,4

W pierwszej grupie znaleźli się przede wszystkim zatrudnieni w sektorze prywatnym, rolnicy, ludzie w wieku produkcyjnym, w drugiej - pracownicy gospodarki uspołecznionej, mieszkańcy wielkich miast.

#### 4. Traktowanie obywatela w urzędzie

Na pytanie, czy urzednicy traktują wszystkich jednakowo /rys. 8/, twierdząco odpowiedział niespełna co czwarty respondent /22,1%/, przecząco niemal 3/4 badanych /74,6%/.

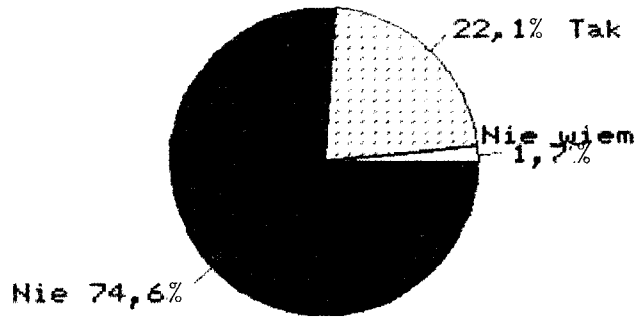
Najczęściej nierówne, niesprawiedliwe traktowanie petentów<sup>11</sup> dostrzegali pracownicy zakładów uspołeczniionych i ogólnie - mieszkańcy wielkich miast /rys. 9A/. Odpowiedziom twierdzącym sprzyjał polityczny optymizm /rys. 9B/.

Prosiliśmy respondentów o odpowiedź na pytanie, od czego zależy traktowanie w urzędzie, kogo traktuje się lepiej, a kogo gorzej /rys. 10/. Respondenci odwoływali się do:

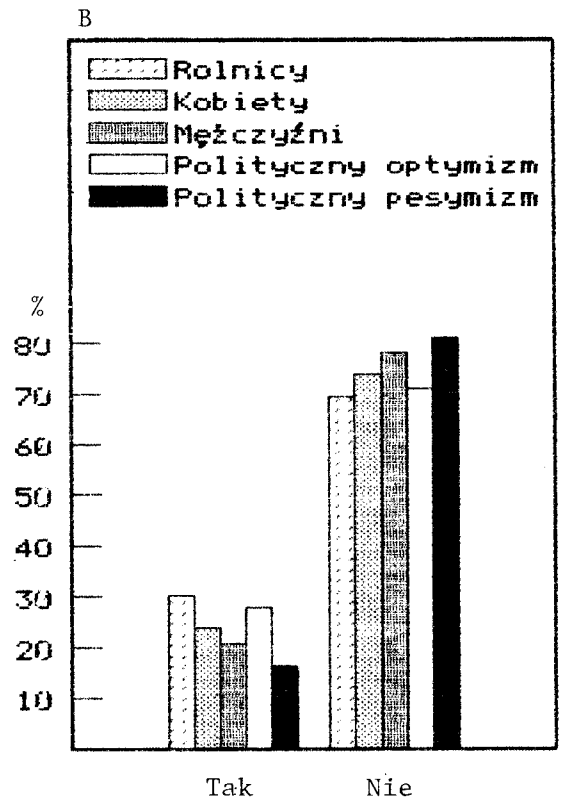
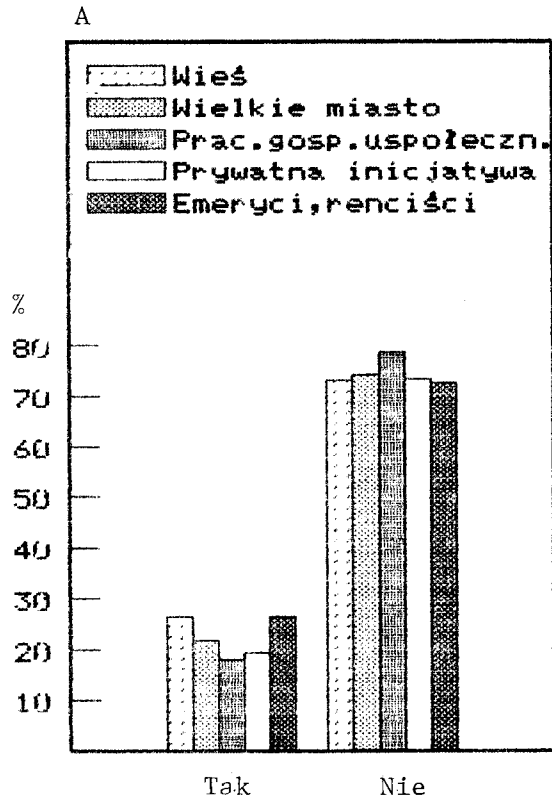
- wyglądu i zachowania petenta /39,1% wypowiedzi/,
- zachowania urzednika /13,4%/,
- zachowania i petenta, i urzednika, ich wzajemnego stosunku /33,1%/,
- samej sprawy, z którą petent przychodzi, stopnia jej trudności /6,5%/.

<sup>11</sup> Dane procentowe - tabela 6 aneksu.

Rys. 8. Czy urzędnicy traktują wszystkich jednakowo?  
- odpowiedzi respondentów ogółem

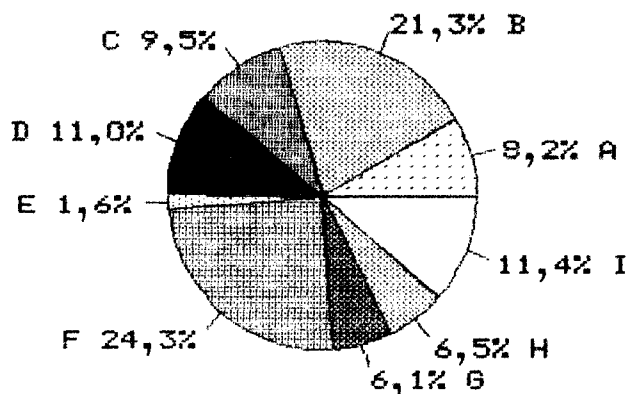


Rys. 9. Czy urzędnicy traktują wszystkich jednakowo?  
- odpowiedzi według wybranych cech respondentów



Innych określeń użyto w 6,4% wypowiedzi, "trudno powiedzieć" odpowiedziało - 1,2% respondentów.

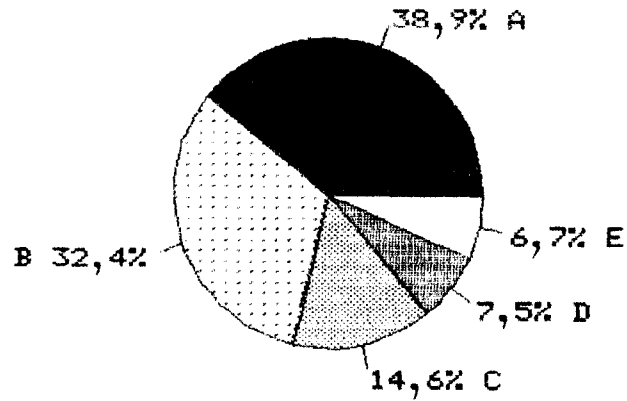
Rys. 10. Od czego zależy traktowanie w urzędzie?



- A. Wygląd zewnętrzny klienta
- B. Wysoka pozycja społeczna klienta
- C. Kultura osobista klienta
- D. Kultura osobista urzędnika
- E. Uczciwość urzędnika
- F. Znajomość z urzędnikiem
- G. Gotowość do wręczenia lub przyjęcia łapówki
- H. Charakter sprawy, jej trudności
- I. Inne określenia

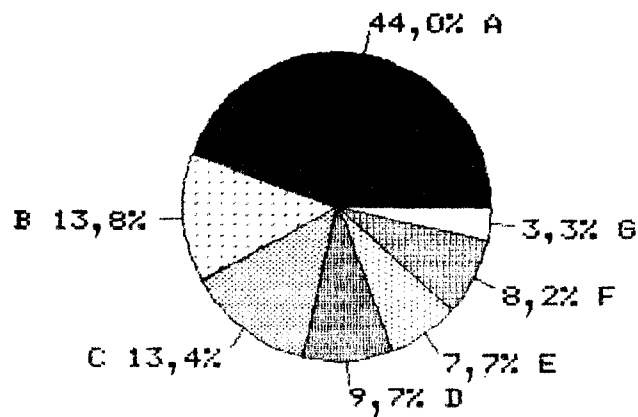
Na uwagę zasługuje fakt, że w odpowiedzi na drugie pytanie /rys. 11 i 12/ 24,2% badanych jako kryterium traktowania petentów wymieniło znajomość z urzędnikiem, 21,2% - wysoką pozycję społeczną klienta. Sprawa, z jaką przychodzi petent, nie jest ważna /6,5%/; jeszcze mniej liczy się dobra wola urzędnika i klienta /2,3%/ czy ambicja zawodowa lub uczciwość urzędnika /1,3%/. Ogólnie można powiedzieć, że w urzędach stopnia podstawowego dominującym trybem nawiązywania kontaktu w trakcie załatwiania sprawy jest - zdaniem badanych - albo kontakt nieformalny, oparty na znajomościach i ewentualnej wymianie świadczeń, albo obawa urzędnika przed wysoko postawionym klientem. Aspekty merytoryczne tego kontaktu mają znaczenie drugorzędne.

Rys. 11. Kto jest traktowany lepiej?



- A. Znajomi, przyjaciele, rodzina
- B. Ludzie zamożni, protegowani, na stanowiskach
- C. Ludzie o wyróżniającym się, korzystnym wyglądzie zewnętrznym
- D. Ludzie uczciwi, spokojni, kulturalni
- E. Inne określenia, trudno powiedzieć

Rys. 12. Kto jest traktowany gorzej?



- A. Ludzie "szarzy", nie znani, bez wpływów
- B. Ludzie słabsi, wyróżniający się niekorzystnym wyglądem zewnętrznym
- C. Ludzie biedni
- D. Ludzie agresywni, niekulturalni
- E. Ludzie ze wsi, rolnicy
- F. Inne określenia
- G. Trudno powiedzieć, nie wiem

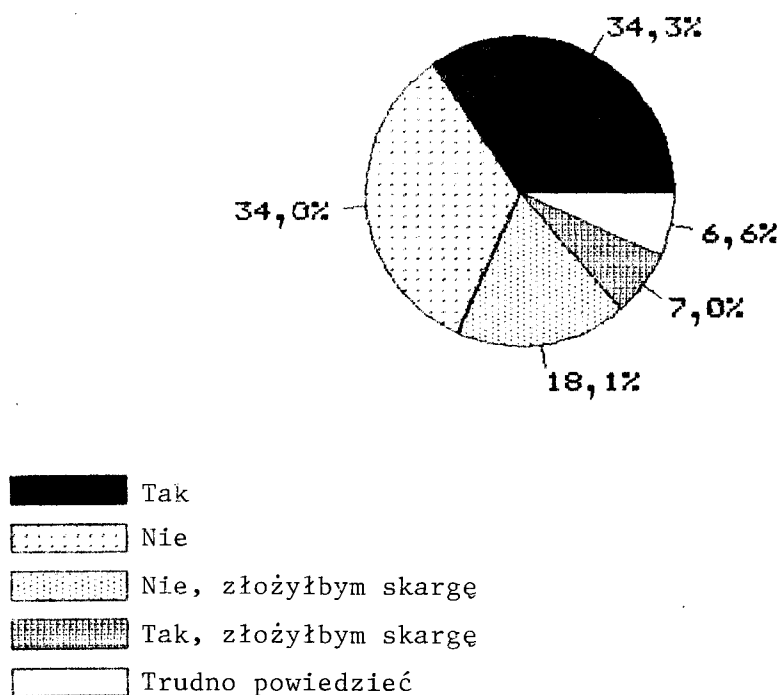
## 5. Łapówki

W sytuacji gdy nieformalne kontakty są jednym z zasadniczych elementów stosunków pomiędzy urzędnikiem i petentem, zasadne staje się przejrzenie danych dotyczących stosunku respondentów do łapówkarstwa. Zapytaliśmy ich, jak zachowaliby się, gdyby urzędnik zaproponował im załatwienie sprawy w zamian za łapówkę lub inną korzyść materialną.

Na taką propozycję zgodziłoby się bez zastrzeżeń 34,3% badanych i tyle samo stanowczo by odmówiło /rys. 13/.

Skargę na urzędnika złożyłoby niespełna co piąty obywatel /18,1%/, a postępowanie niespójne - załatwienie sprawy "za wszelką cenę", a potem złożenie skargi na urzędnika - wybrałoby 7,0%.

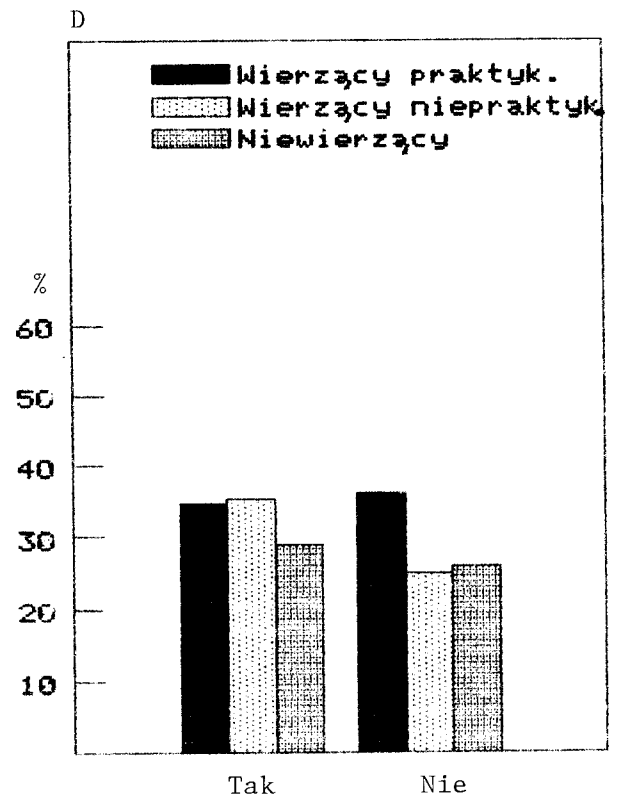
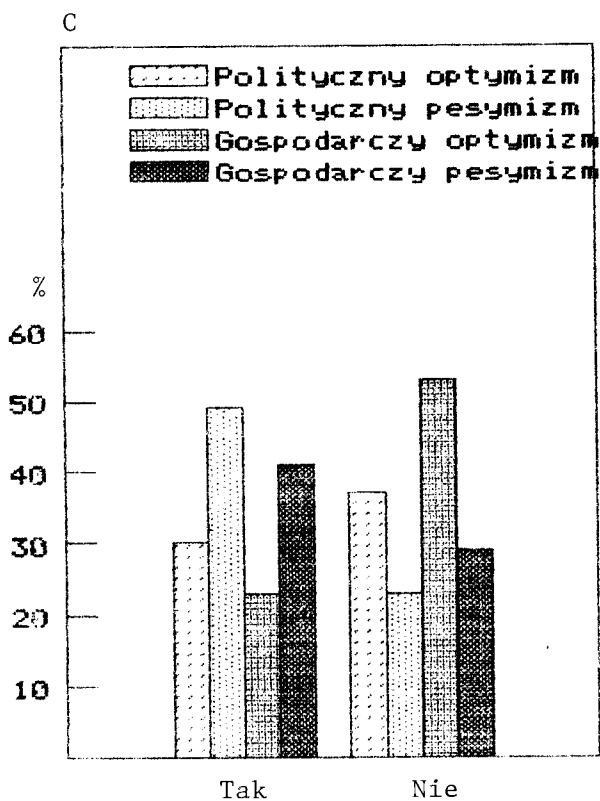
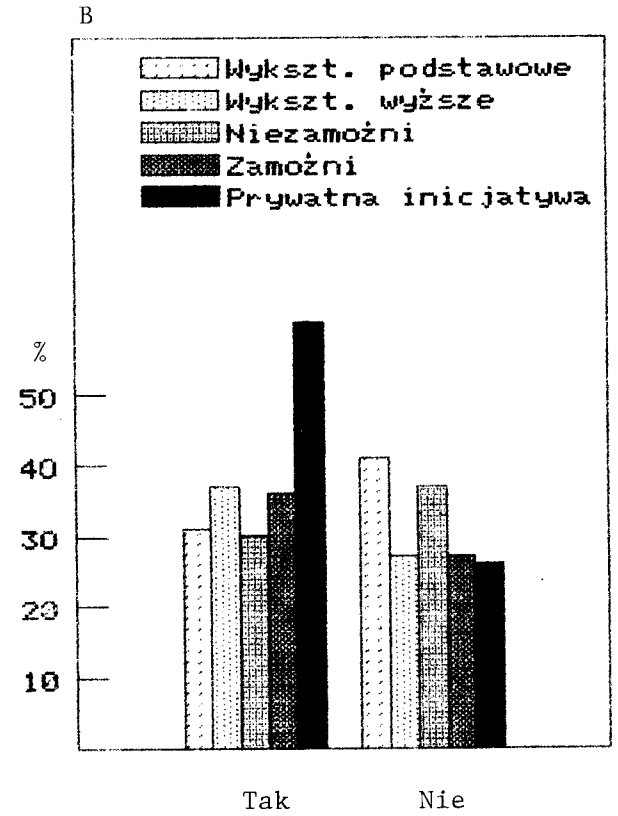
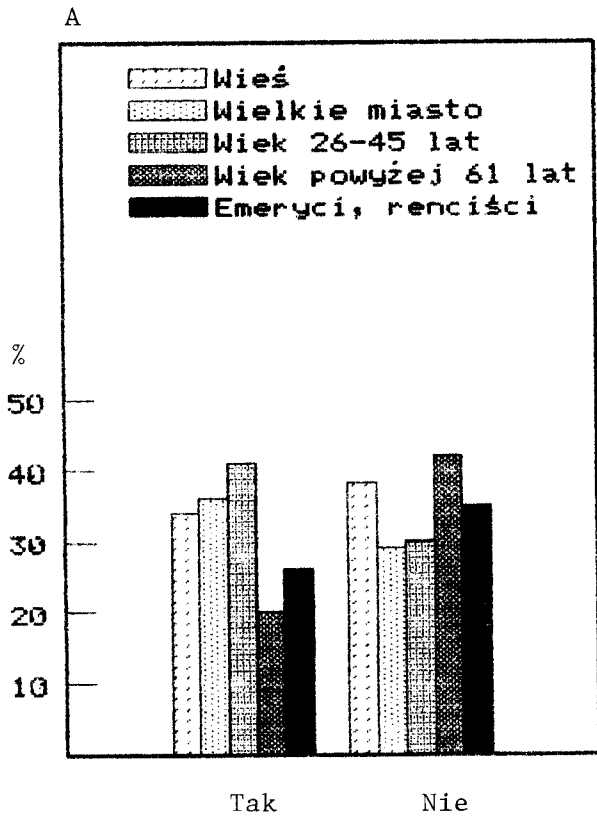
Rys. 13. Czy dałbyś łapówkę, gdyby urzędnik Ci zaproponował? - odpowiedzi respondentów ogółem

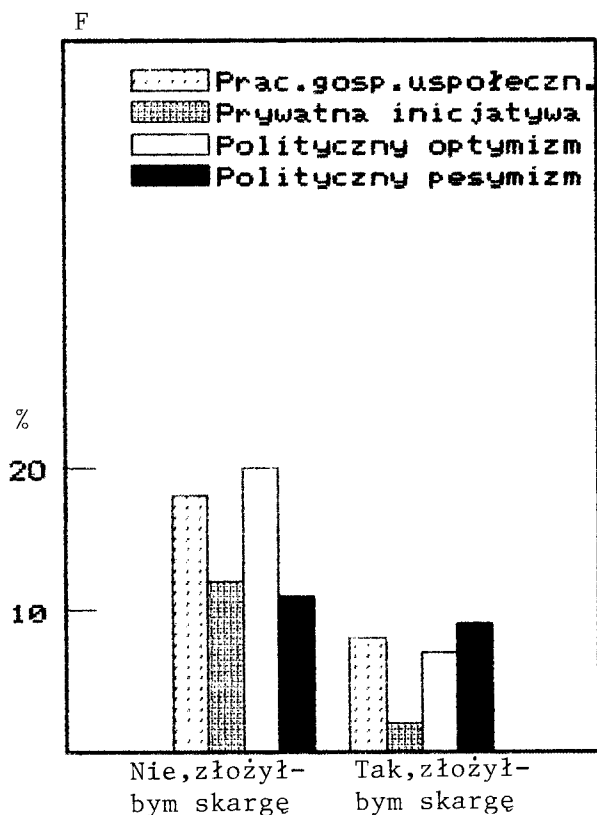
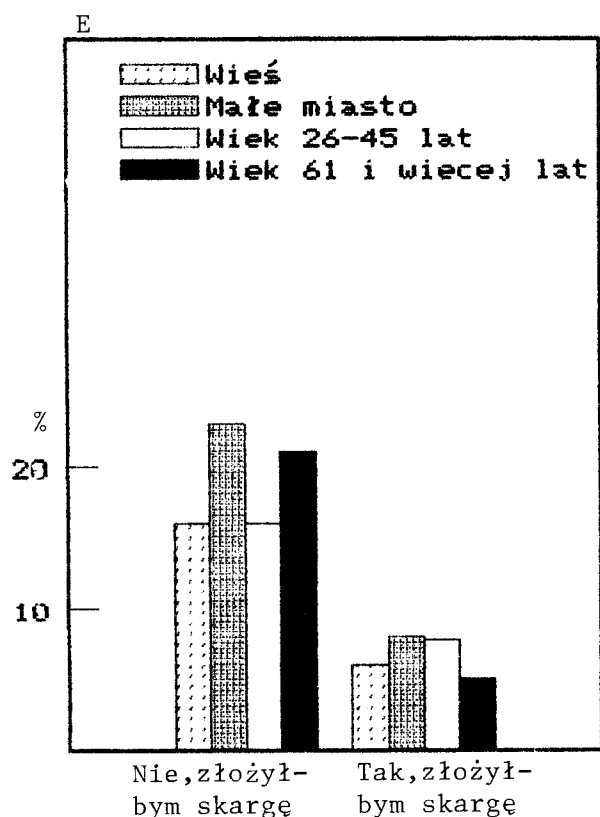


Spółeczna charakterystyka grup skłonnych zaakceptować lub odrzucić propozycję łapówki została przedstawiona na rysunku 14A-F<sup>12</sup>. Mieszkańcy wielkich miast częściej niż mieszkańcy wsi

<sup>12</sup> Dane procentowe - tabela 7 aneksu.

Rys. 14. Czy dałbyś łapówkę, gdyby Ci urzędnik zaproponował?  
 - odpowiedzi respondentów według wybranych cech





deklarują aprobatę. Wiek 26-45 lat również sprzyja aprobacie załatwiania spraw za pomocą łapówek. Odwrotnie układają się proporcje w przypadku ludzi starszych - emerytów i rencistów - oni częściej odmówiliby. Z możliwości dania łapówek skorzystaliby także przedstawiciele prywatnej inicjatywy /56,9% odpowiedzi "tak"/ oraz generalnie - ludzie zamożni /35,8% odpowiedzi "tak"/. Ludzie niezamożni znacznie częściej odmówiliby stanowczo /rys.14B/.

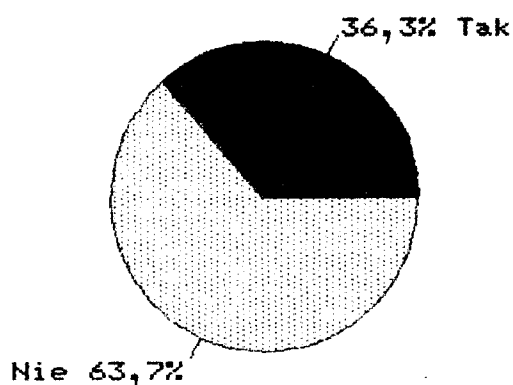
Czynnikiem, który silnie różnicował deklaracje o zachowaniu się w obliczu propozycji łapówki, była postawa wobec rzeczywistości politycznej i gospodarczej kraju. Ludzie, których cechuje gospodarczy i polityczny optymizm zdecydowanie częściej odmówiliby /rys. 14C/.

Poglądy religijne są również wyraźnie związane ze stosunkiem do łapówki, choć nie jest to związek prosty /rys. 14D/. I tak, ludzie wierzący w jednakowym niemal stopniu akceptują lub odrzucają łapówkę. Ludzie o słabych motywacjach religijnych są nieco częściej skłonni do jej akceptacji.

Jakie grupy wybrałyby skargę częściej od innych? Przede wszystkim ludność małych miast i miasteczek /do 20 tys. mieszkańców/ oraz ludzie starsi wiekiem /rys. 14E/. Zwolennikami odwołania się do przełożonych są także pracownicy zakładów uspołecznionych i polityczni optymiści /rys. 14F/.

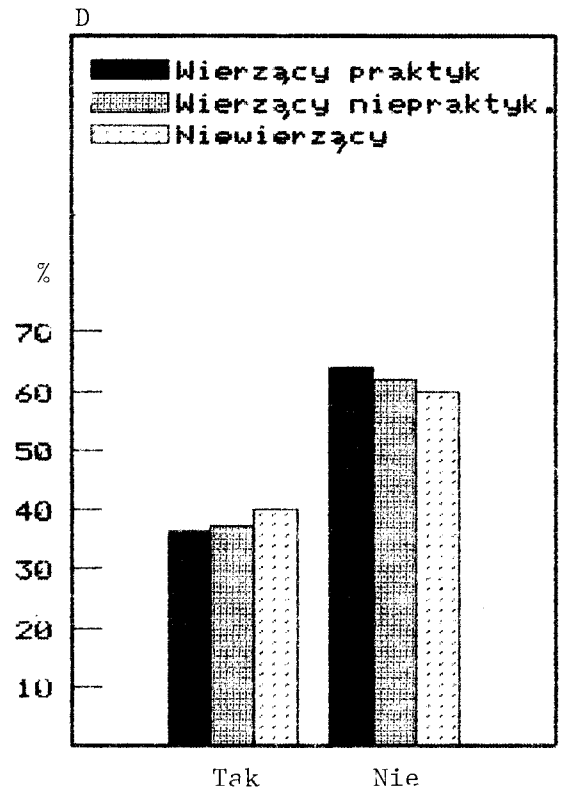
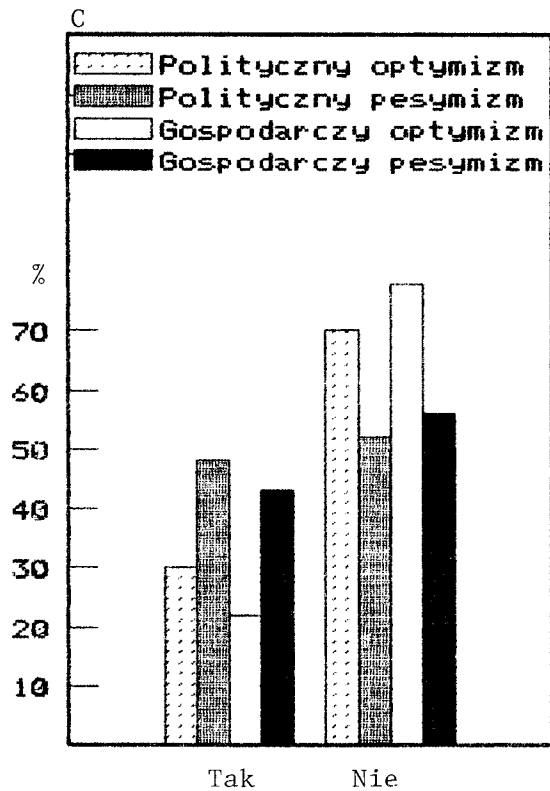
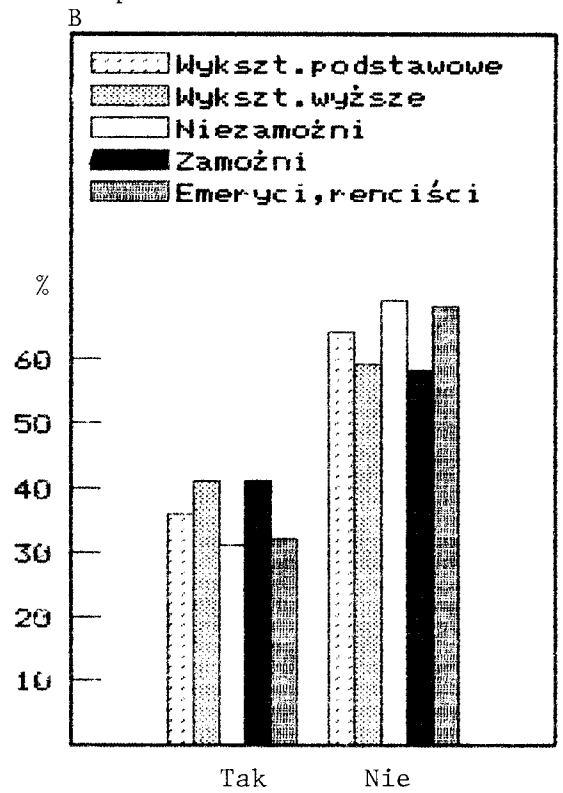
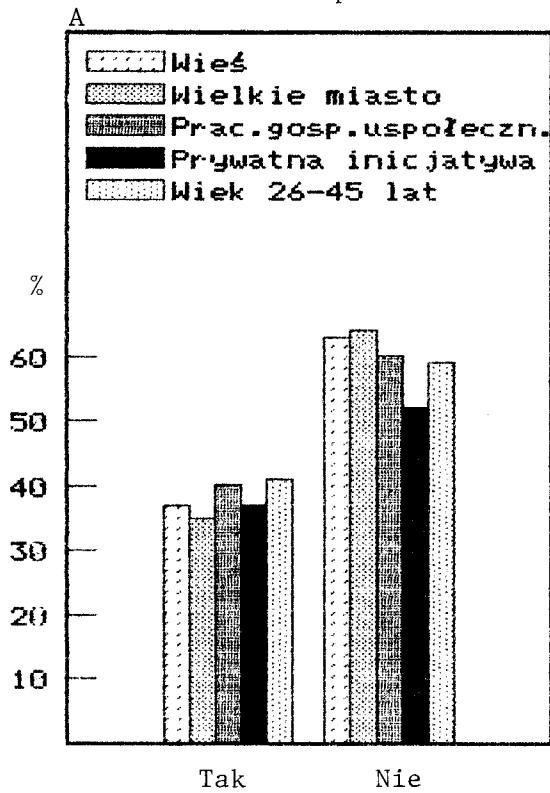
Dodatkowo zapytaliśmy jeszcze o to, czy w ostatnim czasie respondent zetknął się sam lub w najbliższym otoczeniu z faktem skutecznej łapówki /rys. 15/. Twierdząco odpowiedziało 36,2%. Różnice pomiędzy różnymi grupami społecznymi /rys. 16A-D/<sup>13</sup> są mniejsze niż poprzednio, z wyjątkiem podziałów politycznych. Ciekawy jest fakt, iż przedstawiciele prywatnej inicjatywy i ludzie zamożni częściej niż inni deklarujący gotowość skorzystania z takiej możliwości załatwienia sprawy najrzadziej przyznają, że zetknęli się ze skuteczną łapówką.

Rys. 15. Czy spotkałeś się ze skuteczną łapówką?  
- odpowiedzi respondentów ogółem



<sup>13</sup> Dane procentowe - tabela 8 aneksu.

Rys. 16. Czy spotkałeś się ze skuteczną łąpówką?  
- odpowiedzi według wybranych cech respondentów



## 6. Czy obsługa petentów w urzędach będzie lepsza?

Analiza opinii o pracy urzędów wymagała także zapytania o prognozy na przyszłość /rys. 17/. Co trzeci obywatel /32,2%/ spodziewa się poprawy sytuacji, ponad połowa jest zdania, że nic się nie zmieni w najbliższej przyszłości /57,3%/, 8,8% spodziewa się pogorszenia pracy urzędników.

Na tle innych grup<sup>14</sup> umiarkowanym optymizmem odznaczała się ludność wiejska i zatrudnieni w uspołecznionych zakładach pracy, ludzie z wykształceniem podstawowym; pesymizm cechował prywatną inicjatywę, ludność miejską, osoby z wyższym wykształceniem i - co zrozumiałe - politycznych pesymistów /rys. 18A i B/.

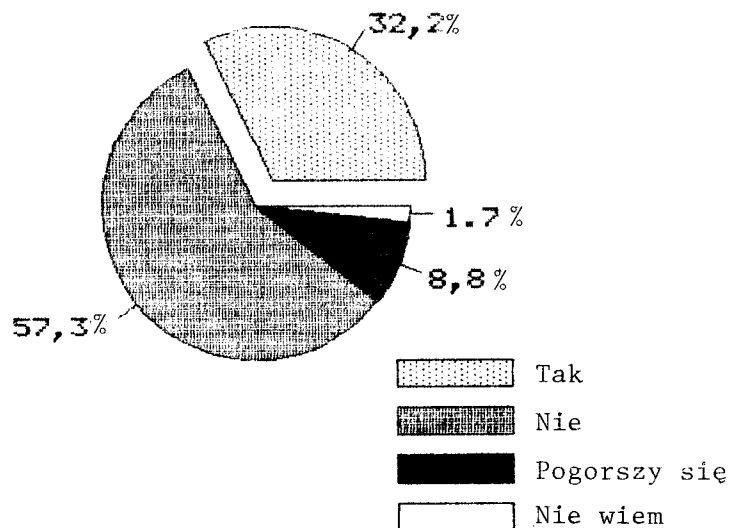
W uzasadnieniach przewidywań optymistycznych odwoływano się do: powszechności zapotrzebowania na pozytywne skutki reform społeczno-politycznych: "widać, że coś drgnęło, widać jakieś zmiany", "ludzie chcą lepiej pracować" - 41,2%; widocznych, dostrzegalnych wysiłków państwa na rzecz poprawy stanu rzeczy, pozytywnej oceny redukcji etatów, projektów atestacji kadr w administracji, walki z biurokracją - 19,0%; wzrostu kwalifikacji urzędników - 14,6%.

Pesymiści nie dostrzegali żadnych oznak zmian na lepsze i żadnych powodów, dla których coś miałyby się zmienić - 17,5%; podkreślali: bezskuteczność podejmowanych działań - 15,6%; wady systemu politycznego, w którym władze polityczne nie są zainteresowane zmianą na lepsze - 11,1%; siłę biurokracji i jej bezwład - 10,9%; niską kulturę urzędowania i załatwiania spraw - 8,7%; nawyk złej pracy i ogólną patologię społeczną - 5,4%.

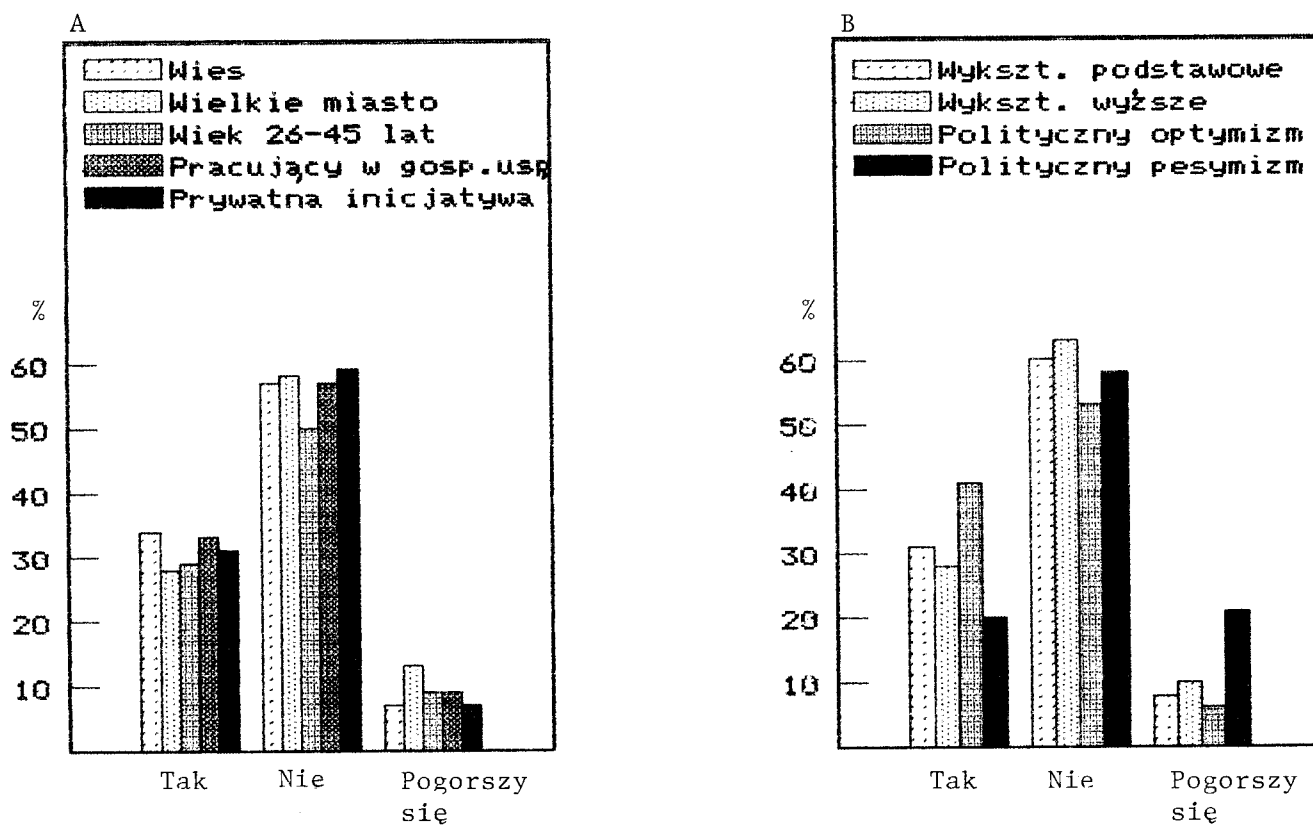
---

<sup>14</sup> Dane procentowe - tabela 9 aneksu.

Rys. 17. Czy obsługa patentów w urzędach będzie lepsza?  
- odpowiedzi respondentów ogółem



Rys. 18. Czy praca urzędów ulegnie poprawie?  
- odpowiedzi według wybranych cech respondentów



ANEKS

Tabela 1

Oceniane instytucje	w procentach					
	Oceniający według skali szkolnej				Nie mający zdania lub oceniający inaczej	Brak danych
	bdb	db	dost	ndst		
Urzędy stopnia podstawowego	1,1	29,9	33,4	11,3	24,1	0,2
ADM	0,4	13,0	29,9	35,4	19,9	0,9
Placówki służby zdrowia	2,3	30,1	38,3	19,8	9,3	0,2
Zakłady usługowe	1,9	36,6	34,7	11,2	15,3	0,3
Uwaga - Tabela zawiera dane do rysunku 2.						

Tabela 2

Grupy badanych	w procentach	
	Oceniający pracę urzędów stopnia podstawowego według skali szkolnej	
	ndst	db i bdb
Mieszkańcy:		
- wsi	14,2	43,8
- wielkich miast	20,6	37,2
Pracownicy gospodarki uspołecznionej	17,5	39,4
Rolnicy	10,4	45,9
Przedstawiciele prywatnej inicjatywy	14,5	33,4
Deklarujący polityczny:		
- optymizm	11,5	45,9
- pesymizm	27,9	20,8
Deklarujący gospodarczy:		
- optymizm	3,7	65,8
- pesymizm	20,9	31,8
Uwaga - Tabela zawiera dane do rysunku 3A i B.		

Tabela 3

w procentach

Grupy badanych	Uznający za przyczynę złej pracy urzędów:				
	złą orga- nizację pracy	nadmier- ną biuro- krację	niską kulturę obsługi	brak dy- scypliny pracy urzędni- ków	brak fa- chowości i kompe- tencji za- wodowych
Mieszkańcy:					
- wsi	24,0	13,1	16,9	11,9	7,1
- miast					
- do 20	12,5	31,3	14,6	4,2	8,3
- 20-200	28,4	21,4	18,1	9,1	9,1
powyżej 200 tys.mieszkań- ców	31,5	27,5	16,8	6,7	6,0
Osoby z wykształceniem:					
- podstawowym lub mniejszym	23,0	13,8	19,8	10,8	5,5
- średnim lub mniejszym	27,5	22,0	17,4	9,4	8,5
- wyższym niż średnie	23,3	27,1	18,6	8,5	9,3
Pracownicy gospodarki uspołecznionej	27,4	21,9	16,7	10,0	9,3
Rolnicy	20,9	13,9	18,4	11,4	6,3
Przedstawiciele prywatnej inicjatywy	17,9	30,8	10,3	7,7	5,1
Niepracujący	25,2	18,0	22,9	8,3	4,9
Zamożni	26,3	25,3	14,7	6,3	4,2
Niezamożni	24,7	19,3	22,0	12,7	6,7
Wierzący:					
- praktykujący	26,0	19,3	17,8	9,8	6,9
- niepraktykujący	24,0	24,0	21,6	8,0	10,4
Niewierzący	22,4	19,4	17,9	13,4	10,4

Tabela 4

w procentach

Grupy badanych	Proponujący zmiany w pracy urzędów polegające na:				
	poprawie organizacji pracy	zlikwidowaniu biurokracji	wzroście		
			kultury obsługi	dyscypliny pracy	fachowości urzędników
Mieszkańcy:					
- wsi	22,9	12,2	10,5	14,9	12,2
- miast:					
- do 20	19,1	25,5	12,8	6,4	14,9
- 20-200	30,9	21,7	12,6	10,0	13,0
powyżej 200 tys. mieszkańców	29,6	23,9	12,0	9,2	15,5
Osoby w wieku:					
- 26-45	48,0	20,1	9,9	10,9	12,5
- 46-60	19,7	18,1	15,2	14,3	12,4
- 61 i więcej lat	13,8	14,7	14,0	16,0	10,4
Osoby z wykształceniem:					
- podstawowym lub mniejszym	21,1	12,8	17,7	16,0	9,0
- średnim lub zawodowym	31,6	20,4	7,5	11,6	13,4
- wyższym niż średnie	23,3	27,9	14,7	7,0	14,7
Pracownicy gospodarki uspołecznionej	31,5	21,0	10,0	10,4	12,7
Rolnicy	17,1	7,1	12,9	18,6	11,4
Przedstawiciele prywatnej inicjatywy	17,1	37,1	14,3	8,6	5,7
Niepracujący	26,1	18,9	13,9	13,4	12,2
Zamożni	28,4	23,9	9,1	13,6	10,2
Niezamożni	21,8	20,3	11,3	17,3	15,0

Tabela 5

w procentach

Grupy badanych	Obwiniający za swe kłopoty w urzędzie:			
	urzędników	system polityczny	siebie	rząd
Mieszkańcy				
- wsi	78,1	29,1	18,1	33,3
- wielkich miast	73,3	40,3	16,8	30,6
Osoby w wieku 26-45 lat	80,1	40,3	19,8	36,7
Pracownicy gospodarki uspołecznionej	76,0	38,6	17,4	34,3
Rolnicy	81,8	25,2	18,2	36,0
Przedstawiciele prywatnej inicjatywy	69,0	41,4	36,2	37,9
Emeryci i renciści	73,0	30,0	18,4	28,6
Zamożni	77,6	36,3	17,1	39,7
Deklarujący polityczny:				
- optymizm	79,3	27,7	19,9	29,3
- pesymizm	68,3	51,6	16,3	39,4
Uwaga - Tabela zawiera dane do rysunku 7A-D.				

Tabela 6

w procentach

Grupy badanych	Postrzegający traktowanie wszystkich przez urzędy w sposób	
	jednakowy	niejednakowy
Mieszkańcy:		
- wsi	26,5	73,0
- wielkich miast	22,0	74,0
Kobiety	23,9	73,9
Mężczyźni	20,9	78,0
Pracownicy gospodarki społecz- nionej	18,3	78,5
Rolnicy	30,3	69,3
Przedstawiciele prywatnej ini- cjatywy	19,6	73,4
Emeryci i renciści	26,7	72,5
Deklarujący polityczny:		
- optymizm	27,9	71,0
- pesymizm	16,3	80,9
Uwaga - Tabela zawiera dane do rysunku 9A i B.		

Tabela 7

w procentach

Grupy badanych	Odpowiedzi na pytanie: "Czy dałbyś łapówkę, gdyby ci urzędnik zaproponował?"			
	tak	nie	nie, złożyłbym skargę	tak, złożyłbym skargę
Mieszkańcy:				
- wsi	33,9	38,4	16,0	5,7
- wielkich miast	36,2	29,1	-	-
- małych miast	-	-	23,1	7,7
Osoby w wieku:				
- 26-45	41,0	29,9	16,0	7,6
- 61 i więcej lat	20,0	41,7	21,0	4,8
Osoby z wykształceniem:				
- podstawowym	31,1	41,4	-	-
- wyższym	37,3	26,6	-	-
Pracownicy gospodarki uspołecznionej	-	-	18,1	8,3
Przedstawiciele prywatnej inicjatywy	56,9	25,9	12,1	1,7
Emeryci i renciści	26,4	34,8	-	-
Zamożni	35,8	26,6	-	-
Niezamożni	29,7	38,6	-	-
Deklarujący polityczny:				
- optymizm	30,3	36,7	20,1	7,1
- pesymizm	49,1	23,2	11,4	8,6
Deklarujący gospodarczy:				
- optymizm	22,7	53,1	-	-
- pesymizm	40,5	28,8	-	-
Uwaga - Tabela zawiera dane do rysunku 14A-F.				

Tabela 8

w procentach

Grupy badanych	Odpowiedzi na pytanie: "Czy spotka- łe/a/ś się ze skuteczną łapówką?"	
	tak	nie
Mieszkańcy:		
- wsi	37,4	62,5
- wielkich miast	35,4	64,2
Osoby w wieku 26-45 lat	39,8	59,8
Osoby z wykształceniem:		
- podstawowym	35,8	64,2
- wyższym	40,8	58,6
Pracownicy gospodarki uspołecz- nionej	36,7	58,6
Przedstawiciele prywatnej ini- cjatywy	41,4	52,8
Emeryci i renciści	32,4	67,6
Zamożni	40,9	57,5
Niezamożni	30,8	69,2
Deklarujący polityczny:		
- optymizm	29,9	69,9
- pesymizm	48,2	51,8
Deklarujący gospodarczy:		
- optymizm	21,9	78,1
- pesymizm	43,3	56,4
Wierzący:		
- praktykujący	35,9	63,9
- niepraktykujący	37,2	62,2
Niewierzący	39,8	60,2
Uwaga - Tabela zawiera dane do rysunku 16A-D.		

Tabela 9

w procentach

Grupy badanych	Odpowiedzi na pytanie: "Czy praca urzędów ulegnie poprawie?"		
	tak	nie	pogorszy się
Mieszkańcy:			
- wsi	34,2	56,7	7,4
- wielkich miast	27,6	57,7	13,4
Osoby w wieku 26-45 lat	29,3	50,1	9,4
Osoby z wykształceniem:			
- podstawowym	30,6	59,6	7,5
- wyższym	27,8	62,7	9,5
Pracownicy gospodarki społecznej	33,0	56,7	9,3
Przedstawiciele prywatnej inicjatywy	31,0	58,6	6,9
Deklarujący polityczny:			
- optymizm	40,9	52,5	5,8
- pesymizm	19,5	58,4	20,8
Uwaga - Tabela zawiera dane do rysunku 18A i B.			