



# Centrum Badania Opinii Społecznej

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

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

BD/446/84

Warszawa, grudzień 1984 r.

## OPINIE ROBOTNIKÓW PRZEMYSŁU O URZĘDACH I INSTYTUCJACH SPOŁECZNYCH

Zespół Badań Sondazowych

Wiele mówi się ostatnio, szczególnie w środkach masowego przekazu, o trudnościach, jakie napotykają interesanci usiłujący załatwić swoje sprawy w różnego typu instytucjach i urzędach państwowych. Trudności te jednak na tle innych obecnie występujących w kraju nie są dla większości badanych robotników istotne. Tylko 3,2% z nich wymieniało je jako problemy dotkliwie odczuwane przez ludność. Fakt ten może być w pewnym stopniu związany z małą stycznością badanych z instytucjami i urzędami państwowymi, które znalazły się w kręgu naszych zainteresowań badawczych: z ośrodkiem zdrowia - 51,6%, administracją zakładu pracy - 35,8%, z urzędami typu poczta, bank, ZUS, PZU - 33,4%, z urzędami administracji państwowej - 28%, administracją mieszkaniową - 20,9%. Jak wynika z przytoczonych danych, większość robotników nie korzysta z usług tych instytucji i urzędów, wyjątek stanowi ośrodek zdrowia. Można powiedzieć, że w zasadzie dobrze oceniana jest praca ośrodków zdrowia, administracji zakładowej i urzędów usługowych, gorzej zaś urzędów administracji państwowej i zdecydowanie źle urzędów administracji mieszkaniowej /szczegółowe dane w tabeli 1/.

Tabela 1

w procentach

Urząd, instytucja	Życzliwe traktowanie i sumienne załatwianie spraw	Obojętne traktowanie, ale sumienne załatwianie spraw	Życzliwe traktowanie, ale niesumienne załatwianie spraw	Nieżyczliwe traktowanie i niesumienne załatwianie spraw
1. Ośrodek zdrowia	69,0	19,5	9,1	8,4
2. Inne urzędy: poczta, bank, ZUS, PZU	48,0	31,4	12,8	7,8
3. Administracja zakładu pracy	58,4	15,2	16,1	10,3
4. Urząd administracji państwowej	41,2	20,5	19,5	18,8
5. Administracja mieszkaniowa, osiedlowa	26,1	19,0	27,5	27,5

Ośrodki zdrowia i urzędy usługowe oraz administracja zakładu pracy są pozytywnie oceniane najczęściej ze względu na sumienność załatwiania spraw /88, 79 i 74%/, nieco rzadziej zaś z uwagi na życzliwe traktowanie interesantów /78, 60 i 74%/.

Mniej pozytywnych ocen uzyskała administracja państwowa, najmniej zaś administracja mieszkaniowa. Spośród respondentów, którzy mieli styczność z administracją państwową, prawie co piąty stwierdził, że jego sprawę załatwiono niezyczliwie i niesumiennie. W przypadku administracji mieszkaniowej tego samego zdania był co czwarty badany mający z nią styczność.

Robotnicy z wyższym poziomem wykształcenia częściej stwierdzają, że są gorzej załatwiani w urzędach administracji państwowej. Może to być związane z wyższym poziomem ich oczekiwań skierowanych pod adresem tych instytucji. Osoby, które uważały, że zostały dobrze potraktowane w administracji mieszkaniowej, również uznały, że traktowano je lepiej w urzędach administracji państwowej.

W opinii respondentów pozytywne załatwienie spraw w urzędach i instytucjach zależy głównie od: wpływów i znajomości /28,4% ogółu badanych/, właściwego przedstawienia sprawy /21,3%/, własnej energii i zaradności /21%/, przypadku, nastroju i uprzejmości urzędnika /11%/, słuszności sprawy /9,8%/, pieniędzy /6,1%/. Osoby, które czuły się gorzej załatwione, częściej sądziły, że pozytywne załatwienie sprawy zależy od wpływów, znajomości, pieniędzy oraz przypadku, uprzejmości i nastroju urzędnika.

Wspomniane już doświadczenia badanych wyniesione z bezpośrednich kontaktów z instytucjami i urzędami państwowymi mają również wpływ na poglądy dotyczące możliwości i skuteczności korzystania z konstytucyjnego prawa do składania skarg, zażaleń i odwołań. Większość respondentów /55,8%/ nie wierzy w skuteczność takich działań, stwierdza, że nie warto składać skarg, zażaleń i odwołań, przy czym 39,5% uważa, że takie działanie nic nie daje, 16,3% - że obraca się przeciwko składającemu skargę /odwołującemu się/, a 38,3% - że warto je podejmować. Ten ostatni pogląd był powszechniejszy wśród tych, którzy deklarowali pozytywne załatwienie swojej sprawy w urzędach i instytucjach, częściej niż inni wyrażali zaufanie do nich i oceniali otaczającą ich rzeczywistość w kategoriach optymistycznych /tzn. w mniejszym stopniu postrzegali dolegliwości i problemy obecnego życia w kraju/.

Interesowano się też kwestią, czy badani robotnicy są przekonani, że w ważnych dla siebie sprawach życiowych mogą liczyć na pomoc różnych instytucji /tab. 2/.

Tabela 2

w procentach

Instytucje	Jestem przekonany, że zrobiliby wszystko, aby mi pomóc	Myślę, że próbowałoby mi pomóc	Nie wierzę, aby rzeczywiście chcieli mi pomóc	Może by mi pomogły, ale nie chcę korzystać z ich pomocy
1. Bezpośredni przełożony	18,1	54,2	18,9	8,5
2. Dyrekcja, kierownictwo zakładu pracy	12,7	48,5	25,8	12,3
3. Organizacja partyjna w zakładzie pracy	8,5	33,3	23,5	32,3
4. Związki zawodowe	9,3	36,6	23,7	28,8
5. Samorząd pracowniczy, rada pracownicza	8,8	45,1	20,1	24,2
6. Ksiądz, parafia	17,2	34,5	15,5	31,3
7. Instancje partyjne /gminne, miejskie, wojewódzkie/	5,9	29,6	24,2	37,2
8. Radni rad narodowych	5,6	33,1	24,4	34,2
9. Naczelnik, prezydent miasta, wojewoda	6,0	36,4	26,8	28,7
10. Urzędnicy w urzędzie miejskim, wojewódzkim	3,6	31,7	34,1	28,5
11. Komitet Centralny PZPR	11,0	31,1	18,5	37,3
12. Sejm, Rada Państwa, posłowie	12,0	31,7	17,1	36,8
13. Wojciech Jaruzelski	16,4	31,5	15,5	35,0

Na podstawie danych zamieszczonych w tabeli 2 można wyróżnić dwie grupy badanych. Jedni chcieliby korzystać z pomocy wymienionych instytucji, mają jednak różne przekonania o chęci niesienia przez nie tej pomocy, drudzy z jakichś innych względów ją odrzucają. W ramach tej ostatniej kategorii około 1/3 badanych nie chce

korzystać z pomocy wszystkich instytucji poza bezpośrednim przełożonym i dyrekcją oraz kierownictwem zakładu. Analizując deklaracje tych, którzy z pomocy takiej chcieliby korzystać, stwierdziliśmy, że przekonanie, iż dana instytucja zrobiłaby wszystko, aby pomóc, było najczęściej przypisywane bezpośrednio przełożonemu /18,1%/, kierownictwu zakładu pracy /12,7%/ oraz instytucjom centralnym / **Sejmowi, Radzie Państwa, posłom -12,0%, KC PZPR -11,0%/**.

Podobny stosunek badani deklarowali także w odniesieniu do księdza i parafii /17,2%/. Przekonanie, że dana instytucja próbowałaby pomóc, dotyczyło osób i organizacji z zakładu pracy, takich jak: bezpośredni przełożony /54,2%/, dyrekcja i kierownictwo zakładu /48,5%/, samorząd pracowniczy, rada pracownicza /45,1%/, związki zawodowe /36,6%/. Natomiast brak wiary w chęć niesienia pomocy badani przypisywali instytucjom średniego szczebla, takim jak: urzędnicy w urzędzie miejskim, wojewódzkim /34,1%, naczelnik, prezydent miasta /26,8%/, dyrekcja, kierownictwo zakładu /25,8%/, radni rad narodowych /24,4%/, instancje partyjne /gminne, miejskie, wojewódzkie - 24,2%/.

Osoby należące do PZPR, samorządu pracowniczego oraz związków zawodowych częściej niż inne są przekonane, iż można liczyć na pomoc instytucji.

Podsumowując można stwierdzić, że pewna część osób /około 30%/ odrzuca z różnych względów pomoc wszystkich szczebli instytucjonalnych poza kierownictwem zakładu i bezpośrednim przełożonym. Przekonanie, że dana instytucja zrobiłaby wszystko, aby pomóc, jest związane z kierownictwem zakładu pracy i instytucjami centralnymi, przeświadczenie zaś, że próbowałaby pomóc, dotyczy organizacji zlokalizowanych na terenie zakładu pracy. Natomiast brak wiary w chęć niesienia pomocy jest przypisywany instytucjom średniego szczebla, a także dyrekcjom zakładu pracy. Mamy zatem do czynienia z następującą sytuacją: osoby objęte badaniami są przekonane, że pomoc im mogą szczeble najniższe /i to bardziej te, które zajmują się organizacją procesu produkcji, niż te, które taką pomoc nieść powinny/ oraz szczeble centralne, natomiast w stosunku do średnich szczebli deklarują brak takiego przekonania. Zjawisko to można tłumaczyć tym, że kontakty badanych z instytucjami odbywają się za pośrednictwem osób bezpośrednio im znanych lub nie bądź też postrzegają oni je jako całość. Rodzaj tych kon-

taktów wpływa na wiarę badanych w chęć niesienia im pomocy. Postrzeganie instytucji poprzez osoby zwiększa zaufanie. Należy jednak stwierdzić, że charakter kontaktu z instytucjami jest odmienny dla różnych osób. Przykładem tego zjawiska jest dwojaki sposób postrzegania dyrekcji i kierownictwa zakładu: jako osób bezpośrednio znanych oraz jako przedstawicieli średniego szczebla zarządzania. Być może zatem jest tak, że wszystkie instytucje średniego szczebla są postrzegane przez jednych jako średni szczebel zarządzania, przez innych - w kategoriach osobiście znanych osób. Pośrednim potwierdzeniem tego przypuszczenia jest fakt, że zdaniem zbliżonego odsetka badanych /ok. 40%/ warto odwołać się do pomocy omawianych instytucji /poprzez składanie skarg/ i można ją otrzymać.

Robotnicy, którzy z kontaktów z instytucjami i urzędami wynieśli pozytywne doświadczenia, częściej deklarowali, że mogą liczyć na pomoc instancji partyjnych /komitetów różnych szczebli PZPR oraz naczelnika, prezydenta miasta i wojewody/. Jest to również związane z przynależnością do PZPR, przy czym związek ten jest silniejszy w przypadku liczenia na pomoc komitetów partyjnych niższych szczebli, poprzez organizację partyjną w zakładzie pracy, najslabszy zaś w odniesieniu do Komitetu Centralnego. Może to oznaczać, że na pomoc Komitetu Centralnego częściej liczą osoby nie należące do PZPR, na pomoc zaś komitetów niższych szczebli - głównie członkowie partii. Może to być również związane z przekonaniem badanych /czego jednak wyniki badania nie pozwalają ustalić jednoznacznie/ o większych możliwościach oddziaływania i większej skuteczności najwyższych szczebli instancji partyjnych.

Badani robotnicy najczęściej zwracają się ze swoimi sprawami do osób z najbliższego otoczenia, tj. rodziny /66,3% osób uważa, że zrobi ona wszystko, aby pomóc, a 19,0%, że będzie próbowała pomóc/, przyjaciół /odpowiednio 29,7 i 45,3%/, kolegów z pracy /19,7 i 52,9%/ oraz bezpośredniego przełożonego /18,4 i 54,2%/. Potwierdza to rozkład odpowiedzi na pytanie: "Komu i gdzie robotnicy z Pana/i/ zakładu pracy mówią najczęściej o sprawach, których sposób załatwienia budzi ich niezadowolenie": 86,9% osób mówi o tym najczęściej kolegom, 33,0% - poza zakładem pracy /dom, rodzina, znajomi/, 31% - na zebraniach wydziału. Przynależność do PZPR i związ-

ków zawodowych różnicuje odpowiedzi na to pytanie, nie zauważono natomiast związku z przynależnością do ZSMP oraz samorządu pracowniczego. Członkowie partii podawali najczęściej, że robotnicy z ich zakładu pracy mówią o tych sprawach: kolegom /38% wyborów/, na zebraniach organizacji partyjnej /11,7%/ oraz na zebraniach wydziałów /11,7%/ , natomiast bezpartyjni wybierali kategorie: wśród kolegów /40,8%/ , poza zakładem - /16%/ i na zebraniach wydziałów /14,7%/ . Członkowie związków zawodowych podawali najczęściej: wśród kolegów /37,9% wyborów/, na zebraniach wydziałów /15,4%/ , poza zakładem pracy /12,2%/ . Robotnicy nie należący do związków zawodowych wybierali najczęściej kategorie: wśród kolegów /43% wyborów/, na zebraniach wydziału /14,7%/ oraz bezpośredni przełożony /12,3%/ .

101. J. G. G. G.	102. J. G. G. G.	103. J. G. G. G.	104. J. G. G. G.	105. J. G. G. G.	106. J. G. G. G.	107. J. G. G. G.	108. J. G. G. G.	109. J. G. G. G.	110. J. G. G. G.	111. J. G. G. G.	112. J. G. G. G.	113. J. G. G. G.	114. J. G. G. G.	115. J. G. G. G.	116. J. G. G. G.	117. J. G. G. G.	118. J. G. G. G.	119. J. G. G. G.	120. J. G. G. G.
121. J. G. G. G.	122. J. G. G. G.	123. J. G. G. G.	124. J. G. G. G.	125. J. G. G. G.	126. J. G. G. G.	127. J. G. G. G.	128. J. G. G. G.	129. J. G. G. G.	130. J. G. G. G.	131. J. G. G. G.	132. J. G. G. G.	133. J. G. G. G.	134. J. G. G. G.	135. J. G. G. G.	136. J. G. G. G.	137. J. G. G. G.	138. J. G. G. G.	139. J. G. G. G.	140. J. G. G. G.