

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	7
--------------------	---

CZĘŚĆ PIERWSZA

UWARUNKOWANIA SPOŁECZNE, PRAWNE I PSYCHOLOGICZNE	11
---	----

ROZDZIAŁ I

SPOŁECZNY WYMIAR PATOLOGII W RELACJACH

URZĘDNIK – PETENT	13
1. Pojmowanie patologii	13
2. Nieufność społeczna	18
3. Brak zaufania społecznego	24

ROZDZIAŁ II

PRAWNY WYMIAR PATOLOGII W RELACJACH

URZĘDNIK – PETENT	31
1. Prawo do dobrej administracji	31
2. Rekompensowanie skutków naruszenia prawa	36

ROZDZIAŁ III

PSYCHOLOGICZNY WYMIAR PATOLOGII W RELACJACH

URZĘDNIK – PETENT	41
1. Pojmowanie stereotypów	41
2. Czynniki osobowościowe	50
3. Dehumanizacja stosunków międzyludzkich	57

CZĘŚĆ DRUGA

BADANIA NAD RELACJAMI MIĘDZY URZĘDNIKAMI A PETENTAMI	71
---	-----------

ROZDZIAŁ I

USTOSUNKOWANIE SIĘ PETENTÓW DO URZĘDNIKÓW	73
1. Pytania metryczkowe	73
2. Struktura demograficzno-społeczna interesantów urzędów	77
3. Wyniki merytorycznej części ankiety skierowanej do petentów	79
1. Częstość załatwiania spraw w urzędach	79
2. Rodzaje załatwianych spraw	79
3. Zarzuty petentów wobec urzędów i urzędników	81
4. Zjawisko płatnej protekcji	82
4. Konkluzje analizy statystycznej	85
1. Cechy osobiste respondentów a częstość wizyt w urzędach	85
2. Wręczanie korzyści materialnych	88
3. Dopuszczalność udzielania przez petentów urzędnikom korzyści majątkowych	91
5. Analiza log-liniowa i jej wyniki	98
6. Zastosowanie analizy log-liniowej do badania istotności wpływu wybranych cech osobistych respondentów na ich opinie o przywarach urzędniczych	101
1. Uwarunkowania opinii, że urzędnicy spóźniają się do pracy lub „znikają na długo”	101
2. Uwarunkowania opinii, że urzędnicy „wynajdują co się da, byle nie załatwić sprawy po myśli petenta”	102
3. Uwarunkowania zarzutów niedbałej pracy urzędników, omyłek, gubienia dokumentów	103
4. Uwarunkowania zarzutu niskiej fachowości wywołującej błędne decyzje i błędne informacje dla petentów	104
5. Uwarunkowania zarzutu, że urzędnicy unikają decyzji na „tak” i wynajdują coraz to nowe trudności	104

6. Uwarunkowania zarzutu, że urzędnik wymaga od petenta podejmowania czynności będących powinnością urzędnika	105
7. Uwarunkowania opinii o arogancji i opryskliwości urzędników	105
8. Uwarunkowania zarzutów wobec urzędników o traktowaniu petentów „z góry”	106
9. Uwarunkowania zarzutu uznawania petentów przez urzędników za kłamców i krętaczy	107
10. Uwarunkowania zarzutu złej organizacji pracy w biurach i urzędach	107

ROZDZIAŁ II

URZĘDNICY I ICH PUNKT WIDZENIA	109
---	------------

1. Pytania metryczkowe	109
2. Wyniki merytorycznej części ankiety skierowanej do urzędników	113
1. Częstość bezpośredniej styczności z petentami	113
2. Charakter kontaktów z petentami	113
3. Zarzuty urzędników wobec petentów	114
4. Trudności pracy urzędników poza problemami z interesantami	117
5. Poglądy urzędników na gratyfikacje otrzymywane od petentów	122
6. Gratyfikacja szczególnych starań urzędnika	122
7. Opinie o wynagradzaniu urzędnika po zawarciu z nim umowy przez petenta	123
8. Wynagradzanie urzędników, gdy maksymalnie pójdą na rękę petentom	124
9. Opinie urzędników o różnych formach wyrażania wdzięczności przez petentów	124
3. Uwarunkowanie zarzutów urzędników wobec petentów przez niektóre cechy demograficzno-społeczne	126
1. Uwarunkowania zarzutów przez płeć urzędników	126
2. Współuwarunkowanie stawiania petentom zarzutów przez urzędników przez staż pracy urzędników	128
3. Uwarunkowania zarzutów wysuwanych przez urzędników wobec interesantów przez siedziby urzędów	130

Profesor Brunon Hołyst, światowej sławy uczony, prawnik specjalizujący się głównie w kryminologii, kryminalistyce, współtwórca polskiej wiktymologii i suicydologii, członek Komitetu Prognoz „Polska 2000 Plus” przy Prezydium Polskiej Akademii Nauk, Honorowy Prezes Polskiego Towarzystwa Higieny Psychiczej, Prezes Polskiego Towarzystwa Suicydologicznego (2006).

Profesor Brunon Hołyst opublikował około 1000 prac, w tym 65 książek.

Książka stanowi wynik badań nad zjawiskami patologicznymi w funkcjonowaniu polskiej administracji publicznej.

Prezentację wyników badań podzielono na dwie części. Pierwsza zatytułowana została Uwarunkowania społeczne, prawne i psychologiczne patologii. Obejmuje wywody teoretyczne dotyczące patologii w relacjach urzędnik – petent w trzech wymiarach: społecznym, prawnym i psychologicznym.

Część druga publikacji zatytułowana Badania nad relacjami między urzędnikami a petentami ma charakter empiryczny. Obejmuje prezentację i analizę wyników badań nad wzajemną oceną stosunków petent – urzędnik przez petentów i przez urzędników z uwzględnieniem własnej sytuacji.

Przedstawiona publikacja zawiera zatem zarówno cenny materiał teoretyczny, wynikający z wieloletnich rozważań nad prezentowanym zagadnieniem, wspartych bogatą literaturą naukową, jak też pragmatyczny – wsparty wynikami badań empirycznych.