



**Robert Sobiech**

**Analiza badań społecznych na temat wizerunku  
służby cywilnej oraz opracowanie rekomendacji dla  
przyszłych działań**

**Ekspertyza przygotowana w ramach projektu „Strategia zarządzania  
zasobami ludzkimi w służbie cywilnej” współfinansowanego ze środków  
Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Warszawa, październik 2009**



## Spis treści

	Strona
Wstęp	3
Postawy społeczeństwa polskiego wobec służby cywilnej i administracji publicznej	6
Wiedza o służbie cywilnej	9
Wizerunek urzędników administracji publicznej	16
Oceny pracy urzędów i urzędników	22
Podsumowanie i rekomendacje	26
Aneks	32

## Wstęp

Badacze administracji publicznej od kilkudziesięciu lat wskazują na systematyczny spadek zaufania obywateli do państwa i jego instytucji. W powszechnej opinii ekspertów zmniejszająca się wiarygodność instytucji publicznych stwarza zarówno zagrożenie dla całego systemu rządzenia, jest także znaczącą blokadą dla wprowadzania niezbędnych zmian i reform funkcjonowania instytucji publicznych.

Tak np. w Stanach Zjednoczonych, odsetek obywateli deklarujących zaufanie do rządu zmniejszył z blisko 80% w połowie ubiegłego wieku, do 20% w połowie lat 90-tych. W połowie lat 80-tych aprobatą dla działań administracji publicznej wyrażana była przed ponad 50% Amerykanów, w dziesięć później przez mniej niż 40% obywateli (Van de Walle S., Van Roosbroek S., Bouckaert G. : 2005).

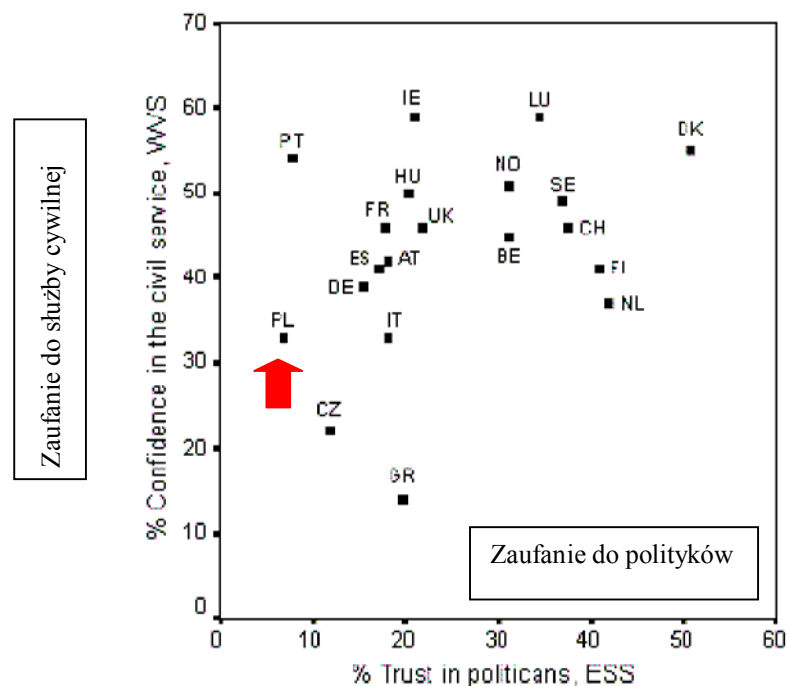
Bliższa analiza danych przekonuje, że proces wycofywania społecznego poparcia dla instytucji politycznych i administracji publicznej nie ma charakteru liniowego spadku. W wielu państwach przybiera on postać znaczących wahań opinii obywateli. W Stanach Zjednoczonych, po kryzysie zaufania, odnotowano systematyczny wzrost aprobaty dla działań administracji pod koniec lat 90-tych i na początku obecnego stulecia.

Poziom zaufania do rządu czy zaufanie do sektora publicznego ulega znacznym różnicowaniom w zależności od ocenianej instytucji. Z badań World Values Study (WVS) wynika, że w państwach należących do OECD, największym zaufaniem obdarzane są instytucje wchodzące w skład systemu edukacji (69% wskazań w badaniach prowadzonych w okresie 1999-2000), policja (69%), instytucje służby zdrowia (65%), oraz wojsko (62%). Najmniejszą wiarygodnością cieszą się partie polityczne (22%). Nieco większą - prasa, parlament, związki zawodowe oraz rząd. (od 38% do 43% wskazań).

**W większości badanych państw, służba cywilna jest jedną z instytucji o najmniejszym stopniu zaufania społecznego.** W państwach OECD ufało jej blisko 44% obywateli. Poziom zaufania do służby cywilnej ulega znaczącym wahaniom w poszczególnych społeczeństwach. W grupie państw, gdzie służba cywilna obdarzana jest zaufaniem ponad 55% obywateli znajdują się Korea Płd. Turcja, Luksemburg, Islandia i Irlandia. Najsilniejszy kryzys wiarygodności służby cywilnej (poniżej 30% obywateli deklarujących zaufanie) odnotowano w Czechach, Nowej Zelandii, Grecji i Meksyku).

**Polska należy do państw o najniższych wskaźnikach zaufania do służby cywilnej. W 1997 roku, zaufanie do służby cywilnej deklarowało 35% badanych, w 1999 roku – 33% badanych** (badania World Values Study). Podobny poziom zaufania odnotowano w badaniach Eurobarometru. W 2001 roku zaufanie do służby cywilnej deklarowało 28% Polaków, rok później 34%, zaś wiosną 2003 roku – 30% badanych. Wśród państw europejskich Polska charakteryzuje się jednym z najniższych wskaźników zaufania do polityków (poniżej 10% w badaniach European Values Study) prowadzonych w latach 2002/2003). W efekcie, według cytowanego raportu OECD, **Polacy należą do nielicznej grupy społeczeństw dystansujących się zarówno od sfery polityki jak i nieufnych w stosunku do własnej administracji**. Jak ilustruje to wykres 1, niższymi wskaźnikami zaufania charakteryzują się jedynie Czesi i Grecy.

**Wykres 1. Zaufanie do służby cywilnej i polityków w państwach OECD**



Source: World Values Study 1999-2000 wave; European Social Survey, round 1 (2002/3)

(Van de Walle S., Van Roosbroek S., Bouckaert G. : 2005)

Przykłady państw skandynawskich, a także Luksemburga, Szwajcarii czy Holandii charakteryzujących się najwyższym poziomem zaufania do instytucji publicznych, przekonują, że poziom zaufania do sektora publicznego zależy w znacznym stopniu od administracyjnej

kultury danego kraju. Osiągnięcie podobnego stanu rzeczy może nastąpić w wyniku długiego okresu systematycznych prowadzonych działań, obejmujących zarówno budowę stabilnego systemu instytucjonalnego, wzmacnianie skuteczności i trafności działań instytucji publicznych, jak i kształtowanie postaw społecznych poprzez realizację zasad rozliczalności i przejrzystości władz publicznych.

Jednym z kluczowych elementów takich oddziaływań jest wzmacnianie instytucji służby cywilnej. Można sądzić, że problemy związane z tworzeniem stabilnego, sprawnego i wiarygodnego systemu służby cywilnej, przekładają się zarówno na niski poziom zaufania społecznego do władz publicznych, są także jednym z kluczowych czynników blokujących prowadzenie niezbędnych reform całego sektora publicznego. Stąd też, **odbudowa społecznego zaufania do instytucji publicznych, obok zmian instytucjonalnych, powinna obejmować także działania kształtujące wiedzę, przekonania i zachowania Polaków wobec służby cywilnej. Wysoce pożądane jest aby, działania te wkomponowane zostały w dobrze zaplanowaną strategię komunikacyjną, będącą z kolei, częścią szerszej strategii rozwoju służby cywilnej.**

**Pierwszym etapem opracowania strategii komunikacyjnej powinna być aktualna, pogłębiona diagnoza istniejących postaw społecznych oraz czynników kształtujących społeczny wizerunek służby cywilnej.**

Przystępując do opracowania takiej diagnozy należy pamiętać o licznych modyfikacjach i blokadach rozwoju służby cywilnej w ostatnim dziesięcioleciu. Tak np. w pierwszym okresie funkcjonowania służby cywilnej, za jedną z kluczowych kwestii uznawano ingerencję polityków, eksponując przykłady zwłoki bądź blokowania konkursów na wyższe stanowiska w służbie cywilnej. Innym, istotnym ograniczeniem rozwoju służby cywilnej były zmiany wprowadzone w latach 2006-2008, wyłączające ze służby cywilnej stanowiska dyrektorów generalnych i dyrektorów departamentów czy likwidujące stanowisko Szefa Służby Cywilnej i instytucje Urzędu Służby Cywilnej. Wysoce prawdopodobne wydaje się, że **w pierwszych latach swojej działalności służba cywilna nie była rozpoznawana jako kluczowa instytucja systemu demokratycznego.** Można przypuszczać, że dla znacznej części opinii publicznej, w tym także dla wielu jej liderów, **nieliczne dyskusje dotyczące służby cywilnej przedstawiały ją przede wszystkim jako element rywalizacji politycznej i nie przekładały się na znajomość celu, zadań i efektów pracy tej instytucji.** Wydaje się, że zmiana ustawy o służbie cywilnej w 2008 roku nie była czynnikiem zmieniającym w istotny sposób postrzeganie służby cywilnej. Brak publicznej debaty towarzyszącej jej wprowadzeniu

sprawił, że wiedza o służbie cywilnej, ogranicza się do zamkniętych kręgów ekspertów, polityków i urzędników, a sama służba cywilna jest bądź mało znana przeciętnemu obywatelowi, bądź też postrzegana jest bardziej w kategoriach niezrozumiałych, technicznych procedur zarządzania instytucjami publicznymi niż jako instytucja wspomagająca i stabilizująca procesy rządzenia .

Stąd też, przyszła strategia komunikacyjna powinna w równym stopniu brać pod uwagę niski poziom zaufania do administracji publicznej, jak i dotychczasowe interpretacje, przedstawiające służbę cywilną jako swoistą „zasłonę dymną” dla politycznych nominacji w administracji rządowej.

## **Postawy społeczeństwa polskiego wobec służby cywilnej i administracji publicznej**

**Liczne badania opinii publicznej prowadzone przez polskie ośrodki badawcze tylko w niewielkim stopniu umożliwiają odtworzenie postaw społeczeństwa polskiego wobec służby cywilnej czy szeroko rozumianej administracji publicznej.** Zdecydowana większość, systematycznie gromadzonych wskaźników odnosi się do sfery polityki, bądź opisuje reakcje społeczne wobec problemów, które uzyskały znacząca widoczność publiczną. **Sporadycznie prowadzone badania dotyczące funkcjonowania administracji publicznej koncentrują się przeważnie na ocenie pracy urzędów administracji rządowej i samorządowej dokonywanych przez ich klientów, bądź na ogólnych ocenach wybranych instytucji publicznych** (np. Sejm, Senat, wojsko, policja, NBP itp.). Powyższa sytuacja wydaje się być w znacznym stopniu efektem braku publicznej dyskusji dotyczącej służby cywilnej czy administracji publicznej i związanego z tym braku zainteresowania środowisk opiniotwórczych.

Znikoma widoczność publiczna problematyki służby cywilnej znajduje odzwierciedlenie w niewielkiej liczbie badań opinii publicznej. **W okresie ostatnich 10 lat,** wśród badań znanych autorowi niniejszego opracowania, **jedynie w badaniach zamawianych przez Urząd Służby Cywilnej zadawano nieliczne pytania związane ze służbą cywilną<sup>1</sup>.** Przez ostatnie 4 lata żaden z wiodących ośrodków badania opinii publicznej nie przeprowadził badań dotyczących

---

<sup>1</sup> „Urzędnik państwowy w oczach obywatela”. Badania Pracowni Badań Społecznych dla Urzędu Służby Cywilnej, przeprowadzone 1999 i 2005 roku

służby cywilnej. Można sądzić, że sami badacze nie traktują tej instytucji jako interesującego przedmiotu analiz, zakładając niewielką wiedzę i niewielkie znaczenie tej kwestii dla przeciętnego Polaka. Z drugiej strony, znamienym wydaje się fakt, że żadna z instytucji administracji rządowej nie była w ostatnim okresie zainteresowana poznaniem społecznych opinii i oczekiwań wobec służby cywilnej.

Niemal **wszystkie badania opinii publicznej charakteryzuje znacząca niejasność dotycząca pojęć opisujących działania administracji publicznej, które mogą być zrozumiałe przez przeciętnego obywatela.** W polskiej edycji cytowanych powyżej badań World Values Study i European Values Study, pytanie dotyczące zaufania do służby cywilnej (*confidence with the civil service*), tłumaczono jako zaufanie do „urzędów administracji państwowej”. W innych badaniach CBOS pytano m.in. o „urzędników w Polsce” „wysokich urzędników państwowych”, „urzędników w urzędach gminnych i miejskich”, „urzędników państwowych wysokiego szczebla”. W badaniach PBS posługiwano się pojęciami „urzędników państwowych”, „członków korpusu służby cywilnej” i „urzędów administracji rządowej”. Można sądzić, że **różnorodność terminologiczna wynika zarówno z przyjętego założenia o ograniczonej wiedzy Polaków o strukturach administracji publicznej, jak i z braku form systematycznej współpracy pomiędzy administracją publiczną a badaczami opinii publicznej.**

W niniejszym opracowaniu wykorzystano wyniki oraz własne analizy następujących badań, w których pojawiały się zagadnienia związane funkcjonowaniem służby cywilnej czy administracji publicznej:

- *Urzędnik państwowy w oczach obywatela.* PBS listopad 1999. Badania sondażowe przeprowadzone na zlecenie Urzędu Służby Cywilnej. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (1050 osób). Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy
- *Urzędnik państwowy w oczach obywatela.* PBS listopad 1999. Badania sondażowe przeprowadzone na zlecenie Urzędu Służby Cywilnej. Celowa próba 543 klientów wybranych urzędów administracji państwowej. Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy

- *European Values Study, World Values Study 1999*. Polska wersja badania zrealizowana przez CBOS. Badania sondażowe. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (1095 osób). Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy<sup>2</sup>
- *Polacy o korupcji, lobbyingu i „kupowaniu ustaw”*. CBOS luty 2003. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (1006 osób) Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy
- *Urzędnik państwowy w oczach obywatela*. PBS wrzesień 2005. Badania sondażowe przeprowadzone na zlecenie Urzędu Służby Cywilnej. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (1039 osób). Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy
- *Urzędnik państwowy w oczach obywatela*. PBS wrzesień 2005. Badania sondażowe przeprowadzone na zlecenie Urzędu Służby Cywilnej. Celowa próba 521 klientów wybranych urzędów administracji państwowej. Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy
- *O uczciwości i rzetelności zawodowej*. CBOS. marzec 2006. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (1011 osób) Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy
- *O urzędach i urzędnikach w Polsce*. CBOS październik 2007. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (844 osoby) Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy
- *Z wizytą w urzędzie*. CBOS październik 2007. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (844 osoby). Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy
- *Prestiż zawodów*. CBOS styczeń 2009. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (1050 osób). Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy
- *Nepotyzm*. CBOS maj 2009. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków (1094 osoby). Metodologia: bezpośredni wywiad kwestionariuszowy

---

<sup>2</sup> W raporcie wykorzystano zbiory danych udostępnione w ZACAT - GESIS Online Study Catalogue. <http://zacat.gesis.org/webview/index.jsp>



## Wiedza o służbie cywilnej

Brak debaty publicznej dotyczącej służby cywilnej a także perturbacje związane ze zmianami prawnymi i organizacyjnymi wprowadzonymi w okresie od 2006 do 2008 roku, nasuwają pytanie o wiedzę Polaków na temat służby cywilnej. Jedyne badanie dostarczające informacji o znajomości służby cywilnej przeprowadzone na reprezentatywnej próbie ogólnopolskiej, to badanie PBS „Służba cywilna w oczach obywatela”, zrealizowane w 2005 roku<sup>3</sup>.

Wynika z niego, że **4 lata temu o służbie cywilnej słyszało 45% dorosłych Polaków**. W rzeczywistości odsetek badanych deklarujących znajomość był zapewne wyższy. Autorzy badania nie zadawali pytań o służbę cywilną 12% badanych, którzy deklarowali, że sami bądź osoby z najbliższej rodziny lub znajomi pracują w służbie cywilnej.

**Wiedza o służbie cywilnej<sup>4</sup> kumulowała się w grupach o najwyższym wykształceniu** (71% osób z wykształceniem wyższym deklarowało znajomość służby cywilnej), **kadry zarządzającej (74%) i pracowników umysłowych (58%)**. O służbie cywilnej słyszało jedynie 28% osób z wykształceniem podstawowym, 28% rolników czy 34% robotników niewykwalifikowanych.

**Podstawowym źródłem informacji o służbie cywilnej (wyk. 2) były media, a przede wszystkim telewizja**. 64% badanych deklarujących znajomość służby cywilnej zetknęło się z pojęciem służby cywilnej oglądając programy telewizyjne. Wiedza o służbie cywilnej zależy w znacznym stopniu od korzystania z wielu źródeł informacji. **Osoby z wyższym wykształceniem, najlepiej poinformowane o działalności służby cywilnej, znacznie częściej niż inni korzystały z informacji przekazywanych w prasie i w radiu** (wyk. 3). Korzystanie z informacji przekazywanych przez media elektroniczne i drukowane najczęściej deklarowały osoby w wieku od 25 do 39 lat, mieszkańcy dużych miast oraz właściciele firm prywatnych i kadra zarządzająca. Brak nawet fragmentarycznych analiz zawartości mediów obejmujących problematykę służby cywilnej sprawia, że trudno określić, z jakimi informacjami czy interpretacjami mieli do czynienia respondenci wskazujący media jako źródło informacji o służbie cywilnej.

---

<sup>3</sup> Podobne badanie wykonane w 1999 roku nie zawierało pytań dotyczących znajomości służby cywilnej

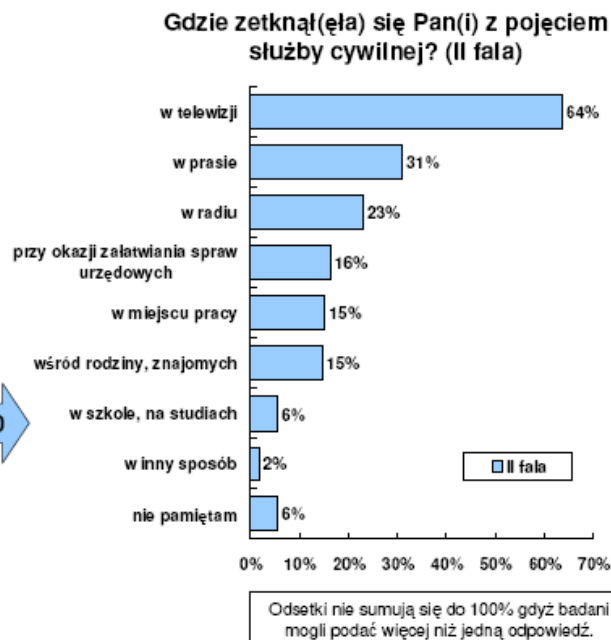
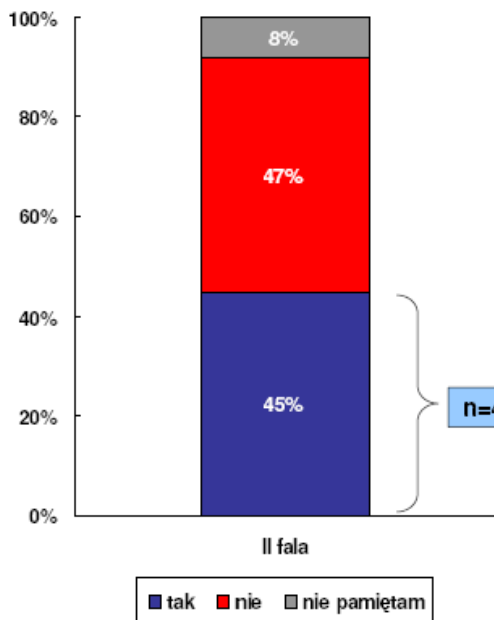
<sup>4</sup> Szczegółowe dane zawierają tabele umieszczone w Aneksie

Wykres 2. Znajomość służby cywilnej i jej źródła

**Służba cywilna**  
Świadomość istnienia służby cywilnej (II fala)



Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej (II fala)?



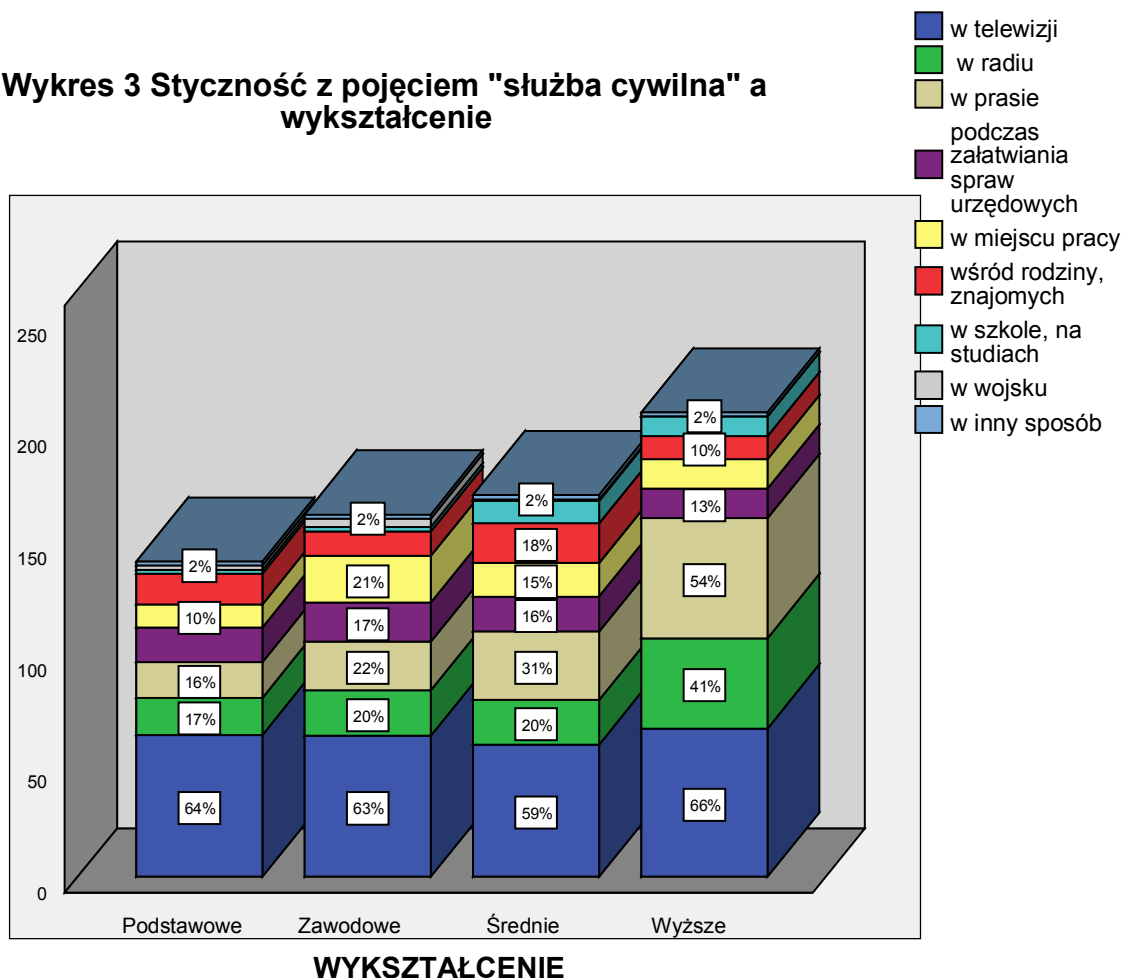
21 Służba cywilna w oczach obywatela – PBS dla USC  
Raport z badania Omnibus



*Urzędnik państwowy w oczach obywatela. PBS wrzesień 2005. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków*

Urzędy administracji rządowej okazały się mało skutecznym kanałem przekazywania informacji o służbie cywilnej. Jedynie 15% badanych dowiedziało się o istnieniu służby cywilnej w trakcie wizyt w urzędach. Zetknięcie się z pojęciem służby cywilnej w urzędach administracji rządowej miało miejsce w przypadku podobnego odsetka badanych, niezależnie od ich wykształcenia, miejsca zamieszkania czy wieku. Znajomość służby cywilnej deklarowała natomiast niewielka grupa badanych, którzy w ciągu ostatniego roku załatwiali swoje sprawy w ministerstwach (83% osób posiadających wiedzę o służbie cywilnej) lub urzędach wojewódzkich (64%). W przypadku urzędów skarbowych najczęściej odwiedzanych przez badanych, odsetek osób deklarujących wiedzę o służbie cywilnej (52%) nieznacznie tylko przekraczał poziom poinformowania ogółu respondentów. W przypadku badanych deklarujących kontakty z urzędami administracji rządowej, posiadanie wiedzy o służbie cywilnej nie wiązało się z pozytywną oceną pracy urzędu, kompetencji czy uczciwości spotykanych urzędników.

**Wykres 3 Styczność z pojęciem "służba cywilna" a wykształcenie**



*Urzędnik państwowy w oczach obywatela. PBS wrzesień 2005. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków*

Pierwsza ustawa powołująca służbę cywilną weszła w życie na początku 1997 roku. Stąd też, przedstawiany powyżej stan wiedzy Polaków, zarejestrowany w 2005 roku, skłania do pytania o zmiany zachodzące w okresie pierwszych 8 lat działalności służby cywilnej. W badaniach prowadzonych przez PBS w 1999 roku nie uwzględniono pytań dotyczących wiedzy o służbie cywilnej, co uniemożliwia określenie zmian dotyczących znajomości służby cywilnej.

Częściowych informacji o zmianach wiedzy o służbie cywilnej dostarczają badania PBS przeprowadzone wśród osób, które w okresie badania kontaktowały się z urzędami administracji rządowej w wybranych miastach<sup>5</sup>. **Badania klientów urzędów, przeprowadzone w 1999 i 2005 roku wskazują na znaczący wzrost wiedzy o służbie cywilnej.** W 1999 roku o służbie cywilnej słyszało 28% klientów urzędów, sześć lat

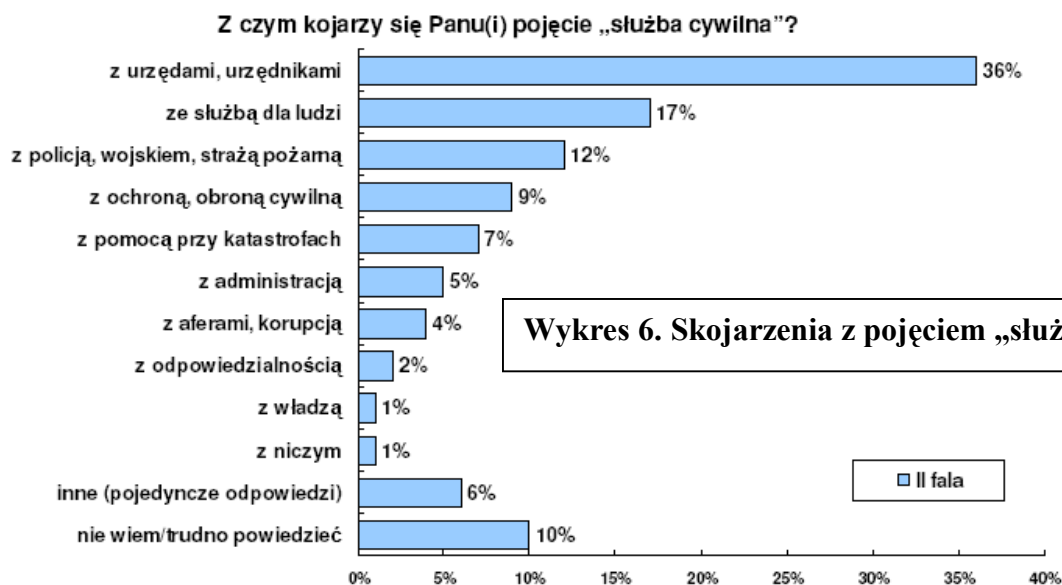
<sup>5</sup> Badania na próbach liczących 543 i 521 osób

później 41% badanych, co odpowiada poziomowi wiedzy zarejestrowanemu w badaniach ogólnopolskich PBS (wyk 4, 5).



*Urzędnik państwowy w oczach obywatela. PBS 1999, 2005. Badania klientów wybranych urzędów administracji*

Podobnie jak miało to miejsce w badaniach ogólnopolskich, w **badaniach klientów urzędów, znajomość służby cywilnej deklarowały znacznie częściej osoby o najwyższych dochodach i najwyższym wykształceniu, zajmujące wysokie stanowiska kierownicze oraz mieszkańcy największych miast.** Analiza danych z badań klientów urzędów z 2005 roku, wykazuje na znaczące różnice wiedzy o służbie cywilnej w zależności od rodzaju urzędu, z którym kontaktowali się badani. Podobnie jak w badaniach ogólnopolskich, znajomość służby cywilnej deklarowało 74% klientów ministerstw i 35%-36% klientów urzędów wojewódzkich i urzędów skarbowych. Również w przypadku badań klientów urzędów, nie odnotowano zależności pomiędzy znajomością służby cywilnej a oceną urzędników, z którymi kontaktowali się badani.



Podstawa procentowania: tylko osoby, które słyszały o służbie cywilnej (n=410).  
Odsetki nie sumują się do 100% gdyż badani mogli podać więcej niż jedną odpowiedź.

*Urzędnik państwowy w oczach obywatela. PBS wrzesień 2005. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków*

**Wyniki ogólnopolskiego badania BPS z 2005 roku ujawniają istotne luki w wiedzy o służbie cywilnej.** Skojarzenia badanych z pojęciem „służba cywilna” wskazują, że wiedza o służbie cywilnej opiera się na stereotypowych opiniach, znacząco odbiegających od przyjętych rozwiązań instytucjonalnych (wyk. 6). Jedyne 40% badanych, spośród 45% deklarujących znajomość służby cywilnej, identyfikowało „służbę cywilną” z funkcjonowaniem urzędów bądź z administracją. Można sądzić, że **trafną identyfikacją służby cywilnej charakteryzowało się około 16% dorosłych Polaków.**

Dla 19% badanych (deklarujących znajomość służby cywilnej), kojarzy się ona z misją służby dla ludzi czy odpowiedzialnością. Pozostałe 30% badanych najczęściej utożsamia służbę cywilną ze służbą wojskową lub obroną cywilną.

Analiza skojarzeń związanych ze służbą cywilną przekonuje, że nawet w kategorii osób z wyższym wykształceniem, jedynie 52% badanych łączyło służbę cywilną z działalnością

administracji czy działalnością urzędów (wyk. 7<sup>6</sup>). Różnice wykształcenia pozostałych badanych nie wpływały na ich skojarzenia ze służbą cywilną. Na związek służby cywilnej z administracją wskazywało 35% osób z wykształceniem podstawowym i 39% osób z wykształceniem średnim. Trafna identyfikacja służby cywilnej dokonywana była najczęściej przez osoby powyżej 59 roku życia (53%), najrzadziej zaś przez najmłodszych badanych (34%).

Skojarzenia służby cywilnej z administracją występowały nieco częściej wśród osób, które dowiadywały się o służbie cywilnej z prasy i radia (50%, 51%), a także w przypadku osób, które o służbie cywilnej dowiedziały się podczas załatwiania spraw urzędowych (51%). Należy jednak podkreślić, że nawet w przypadku wymienionych osób, korzystających ze źródeł oferujących poszerzony zestaw informacji, blisko połowa z nich nie identyfikowała służby cywilnej z działalnością administracji i urzędów. Na poprawną identyfikację służby cywilnej nie miały też wpływu kontakty z urzędami administracji rządowej. Tak np. poprawna identyfikacja służby cywilnej miała miejsce wśród 47% klientów urzędów wojewódzkich i 40% badanych nie załatwiających żadnej sprawy w tych urzędach. W przypadku badanych deklarujących kontakty z urzędami administracji rządowej, nie odnotowano także zależności pomiędzy poprawną identyfikacją służby cywilnej a pozytywną oceną pracy urzędu, kompetencji czy uczciwości spotykanych urzędników.

**Prawidłowe skojarzenia służby cywilnej jedynie częściowo przekładały się na wiedzę dotyczącą składu służby cywilnej.** Wśród osób, które wiedziały, że w skład służby cywilnej nie wchodzi ministrowie, jedynie 46% identyfikowało służbę cywilną z działalnością administracji (wyk. 8). Podobne odpowiedzi uzyskano w przypadku pytań dotyczących radnych powiatowych (48% kojarzących służbę cywilną z administracją, wśród osób udzielających poprawnych odpowiedzi).

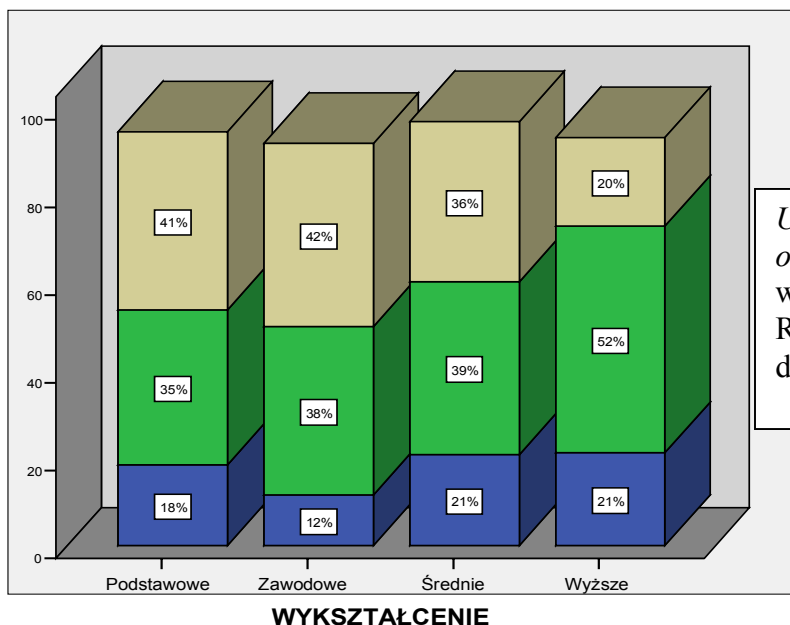
Zakładając, że wśród osób identyfikujących pojęcie służby cywilnej z działaniami administracji jedynie połowa posiadała wiedzę o osobach wchodzących w skład korpusu służby cywilnej, **można szacować, że po siedmiu latach od wejścia w życie ustawy, podstawową wiedzę o służbie cywilnej posiadało około 8% dorosłych Polaków**

---

<sup>6</sup> Przedstawione na wykresie odsetki nie sumują się do 100%, ponieważ część badanych nie podała skojarzeń związanych ze służbą cywilną

**Wykres 7 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

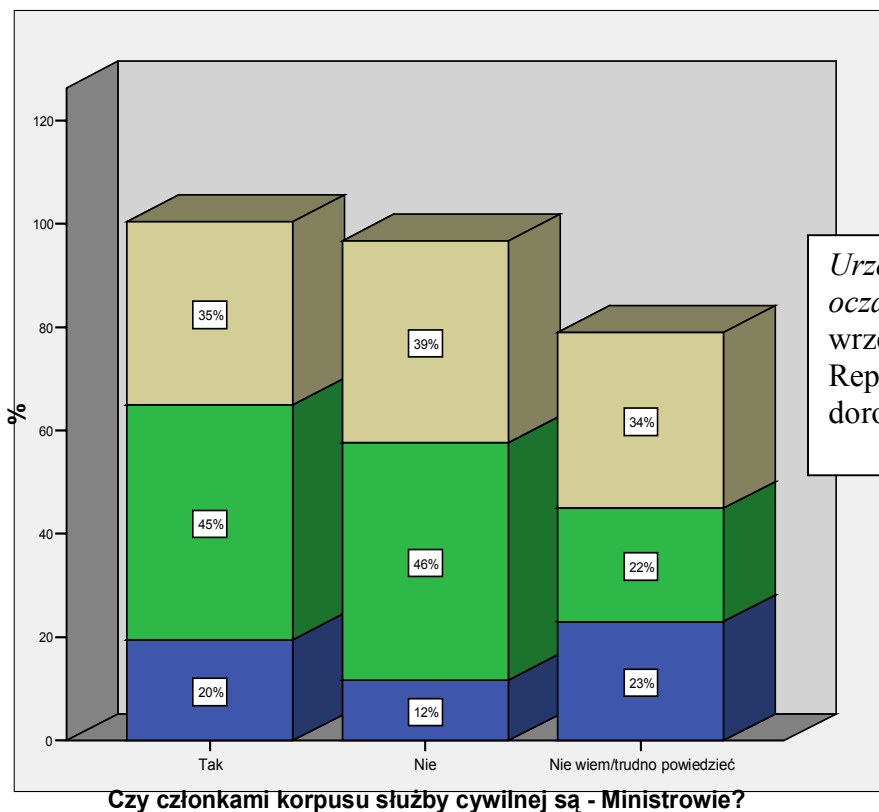
■ misja  
■ administracja  
■ inne



*Urzędnik państwowy w oczach obywatela. PBS wrzesień 2005. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków*

**Wykres 8 Skojarzenia ze służbą cywilną**

■ misja  
■ administracja  
■ inne



*Urzędnik państwowy w oczach obywatela. PBS wrzesień 2005. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków*

**Brak aktualnych badań nad społecznym postrzeganiem służby cywilnej sprawia, że trudno określić w jakim stopniu wiedza Polaków o służbie cywilnej, rejestrowana w badaniach z 2005 roku, odpowiada obecnemu stopniu poinformowania.** Kontynuacja badań opinii publicznej wydaje się jednym z kluczowych elementów opracowania i monitorowania przygotowywanej strategii rozwoju zasobów ludzkich w służbie cywilnej. Badania powinny uwzględniać zarówno wskaźniki stosowane w omawianych sondażach PBS. Powinny one opisywać zarówno stan wiedzy obejmującej m.in. znajomość misji i celów służby cywilnej, wymogów, praw i obowiązków członków korpusu służby cywilnej, ze szczególnym uwzględnieniem urzędników służby cywilnej, jak też społeczną akceptację kluczowych zasad służby cywilnej: profesjonalizmu, apolityczności czy wysokich standardów etycznych.

## **Wizerunek urzędników administracji publicznej**

Ograniczona wiedza o instytucji służby cywilnej sprawia, że społeczny wizerunek służby cywilnej może być w znacznej mierze kształtowany przez istniejący obraz polskich urzędów i urzędników. Można sądzić, że podobny brak wiedzy dotyczy także instytucji, zasad funkcjonowania i efektów pracy administracji publicznej. Stąd też, **prawdopodobne wydaje się, że obraz polskiej administracji tworzony jest w znacznym stopniu w oparciu o istniejące stereotypy, kreowane i wzmacniane przez uproszczone przekazy medialne.** Opisywany powyżej brak systematycznego zainteresowania badaczy opinii publicznej zagadnieniami administracji publicznej powoduje, że odtworzenie społecznych postaw wobec urzędników opiera się na danych pochodzących z niewielkiej liczby badań społecznych. Analiza nawet niewielkiej liczby badań odkrywa szereg negatywnych ocen dotyczących polskich urzędów i urzędników.

**Kluczowym elementem społecznego wizerunku administracji publicznej jest niski prestiż zawodu urzędnika.** Badania CBOS z 2006 roku<sup>7</sup>, dotyczące ocen zawodów ze względu na ich uczciwość i rzetelność zawodową wykazują, że **urzędnicy administracji publicznej są jedną z najgorzej ocenianych grup zawodowych** wśród badanych 23 oceniamy profesji (wyk. 9). W porównaniu z najlepiej ocenianymi profesjami naukowców,

---

<sup>7</sup> O uczciwości i rzetelności zawodowej. CBOS. Marzec 2006



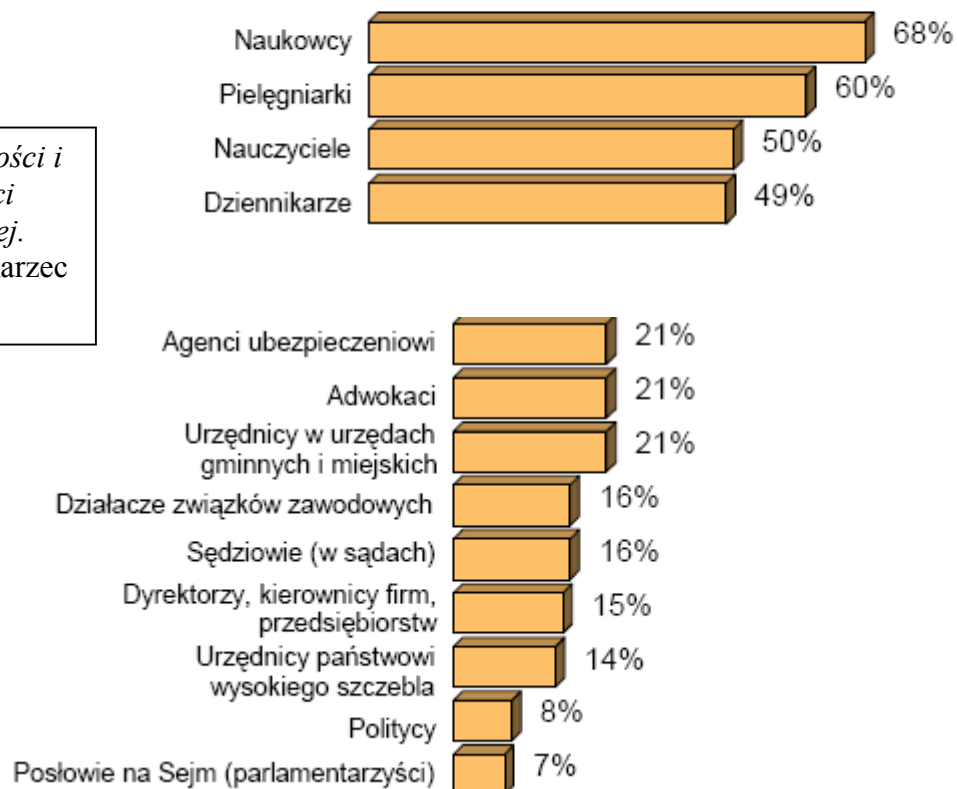
pielęgniarek czy nauczycieli (68%-50% ocen pozytywnych), **jedynie 21% badanych pozytywnie ocenia rzetelność i uczciwość zawodową urzędników samorządowych. Znacznie niższe oceny formułowane są w przypadku urzędników państwowych wyższego szczebla (14% ocen pozytywnych).** Gorzej postrzegani są jedynie politycy (7%-8% ocen pozytywnych). Pozytywne oceny urzędników formułowane są najczęściej przez osoby o najniższym wykształceniu, mieszkańców najmniejszych miejscowości i osoby najstarsze.

**Badania CBOS ujawniają znaczący spadek ocen urzędników państwowych wyższego szczebla.** W podobnych badaniach w 1997 roku średnia ocena wysokich urzędników państwowych (skala ocen 1-5 pkt.) wynosiła 2,9 pkt., w 2000 roku – 2,55 pkt., zaś w 2006 roku - 2,72 pkt. Poprawę ocen odnotowano natomiast w przypadku urzędników urzędów gmin i miast (2,75 pkt. w 1997 roku i 2,9 pkt. w 2006 roku).

**Wykres 9. Ranking uczciwości i rzetelności zawodowej**

USZEREGOWANIE ZAWODÓW ZE WZGLĘDU NA POZYTYWNE OCENY  
UCZCIWOŚCI I RZETELNOŚCI ZAWODOWEJ  
(SUMA OCEN „BARDZO WYSOKO” I „RACZEJ WYSOKO”)

*O uczciwości i  
rzetelności  
zawodowej.  
CBOS. marzec  
2006*



Lepsze oceny administracji samorządowej wpisują się w, rejestrowany od dłuższego czasu, trend pozytywnego stosunku Polaków do władz samorządowych. W okresie ostatnich 10 lat pozytywne oceny działalności władz miasta lub gminy formułowało od 50% do 70% respondentów CBOS<sup>8</sup>. Znacznie gorzej oceniana jest działalność rządu. Jedynie w wyjątkowych sytuacjach (początek kadencji rządu Kazimierza Marcinkiewicza czy Donalda Tuska) pozytywne oceny rządu deklarowało ponad 50% badanych. Społeczna aprobata dla działań rządu wyczerpywała się w kolejnych miesiącach sprawowania władzy. Tak np. pod koniec kadencji rząd Leszka Millera pozytywnie oceniało mniej niż 10% Polaków, zaś rząd Jarosława Kaczyńskiego blisko 30% badanych. We wrześniu 2009 roku rząd Donalda Tuska dobrze oceniało 43% respondentów CBOS<sup>9</sup>.

Odmienne oceny administracji rządowej i samorządowej wydają się w znacznej mierze wynikać z tendencji do lepszego oceniania zjawisk i procesów występujących w najbliższym otoczeniu. Widoczne jest to np. w społecznych ocenach zagrożenia przestępczością, gdzie postrzegany poziom zagrożenia w miejscu zamieszkania jest znacznie niższy niż postrzegane zagrożenie przestępczością w kraju. Mniejsze znaczenie wydaje się mieć wpływ bezpośrednich kontaktów z działalnością urzędów. Jakkolwiek, dla zdecydowanej większości Polaków bezpośredni kontakt z urzędem jest kontaktem z administracją samorządową (urzędy miast i gmin<sup>10</sup>), to lepsze oceny urzędników formułują osoby, które nie odwiedzały urzędów w okresie ostatnich 12 miesięcy<sup>11</sup>.

Na szczególną uwagę zasługują niskie oceny wystawiane urzędnikom państwowym wyższego szczebla. Przekonanie zdecydowanej większości Polaków o niskim poziomie ich uczciwości i rzetelności zawodowej wydaje się być konsekwencją szeroko podzielanego stereotypu, wzmacnianego wysoce ograniczoną wiedzą o działalności ministerstw i urzędów centralnych.

Potwierdzają to inne badania CBOS zrealizowane w 2000 roku<sup>12</sup>. **Zdaniem 71% badanych wielu wysokich urzędników państwowych „czerpie nieuprawnione korzyści z pełnionych funkcji publicznych”. Postrzeganie urzędników jako kategorii, w której powszechnie występują zachowania o charakterze korupcyjnym jest coraz silniej zakorzenione w zbiorowej świadomości Polaków.** W badaniach prowadzonych w 1995 i 1997 roku, powyższy pogląd wyrażało 51% i 55% Polaków, w badaniach z roku 1999 i 2000 –

---

<sup>8</sup> Oceny instytucji publicznych. CBOS wrzesień 2009

<sup>9</sup> Stosunek do rządu we wrześniu. CBOS wrzesień 2009

<sup>10</sup> Z wizytą w urzędzie. CBOS październik 2007

<sup>11</sup> O urzędach i urzędnikach w Polsce. CBOS październik 2007

<sup>12</sup> Polacy o korupcji, lobbyingu i „kupowaniu ustaw”. CBOS luty 2003

odpowiednio 59% i 61% badanych. Zdaniem 60% badanych (2003 rok) zjawisko czerpania nieuprawnionych korzyści równie często ma miejsce na „szczeblu lokalnym jak i centralnym”.

Zdecydowana większość Polaków, do zjawisk często lub bardzo często występujących wśród urzędników państwowych zalicza (tab. 1):

- załatwianie kontraktów, zamówień rządowych dla rodziny, kolegów, znajomych prowadzących firmy prywatne (78% w 1997 roku i 78% w 2000 roku)
- branie łapówek za załatwienie sprawy (72% w 1997 roku i 79% w 2000 roku)
- obsadzanie krewnych, kolegów, znajomych na stanowiskach w urzędach, spółkach, bankach itp. (69% w 1997 roku i 87% w 2000 roku)

**Powszechność negatywnych ocen urzędników administracji publicznej przekonuje o istnieniu szeroko podzielanego przekonania, zgodnie z którym pracownicy urzędów administracji, szczególnie zaś osoby zajmujące najwyższe stanowiska w administracji rządowej charakteryzują się zarówno niskim poziomem rzetelności wykonywanych zadań, jak i zachowaniami naruszającymi standardy etyczne przypisywane tej kategorii zawodowej. Nie istnieją powody, dla których obraz rejestrowany w badaniach CBOS w latach 1999-2000 miałyby ulec radykalnej zmianie w ostatnim okresie. Można sądzić, że przedstawiane powyżej negatywne opinie o wysokich urzędnikach państwowych stanowią znaczący element wizerunku administracji publicznej i w znaczącym stopniu determinują społeczne reakcje wobec służby cywilnej..**

**Czynnikiem wspierającym utrwalanie negatywnego stereotypu wysokiego urzędnika państwowego jest często spotykane utożsamianie tej kategorii zawodowej z politykami. Skojarzenia te widoczne są zarówno w wypowiedziach dziennikarzy i komentatorów, jak i w autodefinicjach polityków kierujących poszczególnymi resortami. Powielany powszechnie wizerunek zaciera kluczowy dla istnienia służby cywilnej podział na urzędników i polityków, usuwając z powszechnego dyskursu zasadę apolityczności służby cywilnej. Z dużym prawdopodobieństwem można przypuszczać, że granica pomiędzy światem polityki a urzędnikami służby cywilnej (szczególnie urzędnikami mianowanymi) nie jest identyfikowana przez znaczną część opinii publicznej. Co gorsza, do zamazywania kluczowego podziału przyczyniają się sami badacze opinii publicznej. W omawianych powyżej badaniach CBOS, tylko do 2000 roku pytano o powszechność zjawisk korupcji, nepotyzmu i nielegalnego lobbyingu wśród wysokich urzędników państwowych. W kolejnych**

badaniach, realizowanych w 2003, 2004 i 2009 roku pytano o ocenę tych zjawisk w połączonej kategorii „wysokich urzędników państwowych i polityków”. Jakkolwiek wyniki badania z 2009 roku wskazują na niewielką poprawę wizerunku (tab. 2), są one jednocześnie znaczącym czynnikiem legitymizującym utożsamianie służby cywilnej z polityką.

**Tabela 1. Korupcja i nepotyzm wśród wysokich urzędników państwowych**

Mówiąc o wykorzystywaniu funkcji publicznych można mieć na myśli różne działania. Jak Pan(i) sądzi, czy wśród wysokich urzędników państwowych i polityków* częste czy rzadkie są takie zjawiska, jak:	Są częste (łącznie bardzo częste i raczej częste)						
	IV	VII	VII	II	XII**	V**	IV**
	'97	'99	'00	'03	'03	'04	'09
– obsadzanie krewnych, kolegów, znajomych na stanowiskach w urzędach, spółkach, bankach itp.	69	84	87	91	87 (51)	92 (63)	82 (31)
– załatwianie kontraktów, zamówień rządowych dla rodziny, kolegów, znajomych prowadzących firmy prywatne	78	73	78	81	81 (40)	87 (49)	75 (26)
– uleganie naciskom biznesu, firm, grup zawodowych lub społecznych przy załatwianiu kontraktów, zamówień rządowych w zamian za własne korzyści itp.	-	-	-	-	78 (37)	81 (44)	74 (23)
– branie łapówek za załatwienie sprawy	72	74	79	85	84 (38)	89 (52)	72 (24)

*Nepotyzm.*  
CBOS maj  
2009

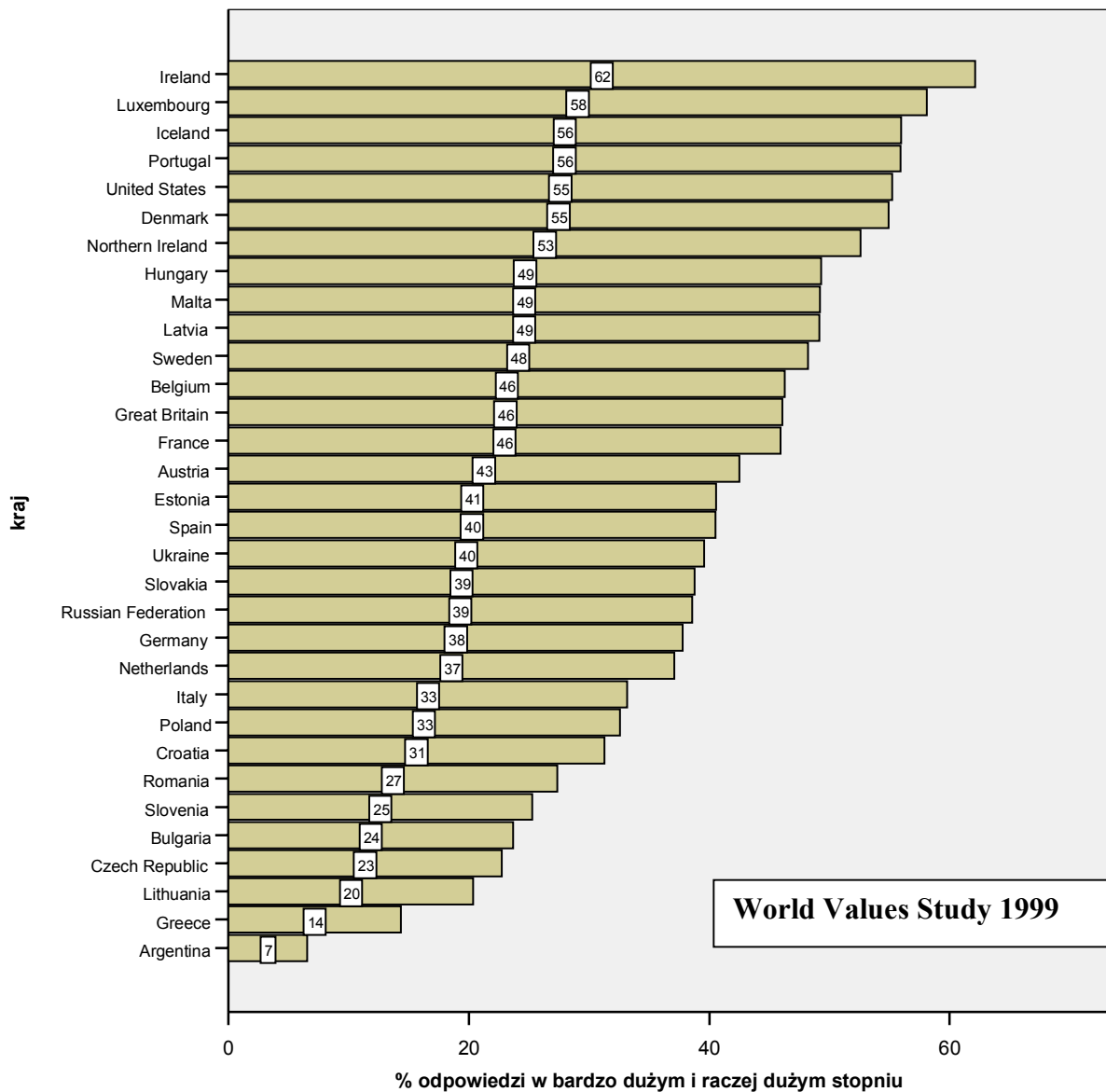
**Wyniki innych badań opinii publicznej, prowadzonych w ostatniej dekadzie wskazują, że obraz administracji publicznej jest obrazem znacznie bardziej złożonym.** Szczególnie interesujących informacji dostarczają badania polskiej opinii publicznej przeprowadzone w ramach międzynarodowego badania World Values Study i European Values Study. Autorowi niniejszego opracowania dostępne są jedynie dane z badań prowadzonych w 1999 roku<sup>13</sup>.

Spośród długiej listy zmiennych opisujących wartości i poglądy społeczeństw europejskich, dla celów prezentowanego pracowania najbardziej interesująca okazała się analiza czynników determinujących zaufanie do służby cywilnej. Autorzy polskiej wersji kwestionariusza pytanie o zaufanie do służby cywilnej zastąpili pytaniem o zaufanie do urzędów administracji państwowej. **W 1999 roku urzędy administracji państwowej darzyło zaufaniem w bardzo**

<sup>13</sup> Ostatnia edycja badań mająca miejsce w 2008 jest obecnie przedmiotem analiz

dużym stopniu 6,6% Polaków, raczej w dużym stopniu 25,6% (wyk. 10). Dwa lata wcześniej zaufanie do urzędów deklarowało odpowiednio 3% i 32,1% badanych.

**Wykres 10. Zaufanie do służby cywilnej (urzędów administracji rządowej)**



Duże zaufanie do urzędów administracji deklarowały najczęściej osoby w wieku 55- 64 lat i osoby powyżej 65 roku życia (11%), najrzadziej (3,8%) osoby najmłodsze (15-25 lat).

**Zaufanie do urzędów wiązało się silnie<sup>14</sup> z postawami prospołecznymi i wysokim poziomem kapitału społecznego.** Tak np. zaufanie do urzędów deklarowały znacznie częściej osoby, dla których najważniejszym elementem oceny pracy zawodowej była jej użyteczność dla społeczeństwa a także osoby obdarzające zaufaniem innych ludzi.

Innym korelatem zaufania była **akceptacja zasad systemu demokratycznego.** Zaufanie do urzędów deklarowały najczęściej osoby pozytywnie oceniające rozwój demokracji w Polsce, osoby uznające za istotny problem spadek zaufania do władz publicznych, zwolennicy przekazania większych uprawnień samorządom lokalnym oraz osoby darzące zaufaniem media.

**Pozytywna ocena urzędów administracji rządowej wiązała się także z zaufaniem do polityk i instytucji publicznych** (zaufanie do systemu edukacji, służby zdrowia, wymiaru sprawiedliwości, parlamentu, związków zawodowych). Zaufanie do urzędów związane było także z zaufaniem do Unii Europejskiej. Analiza wyników European Values Study przekonuje, że zaufanie do administracji publicznej jest jednym z kluczowych elementów postaw aprobaty dla systemu demokratycznego, jego instytucji i polityk. Związane jest także silnie z postawami zaangażowania w sprawy publiczne. Stąd też, **dekonstrukcja negatywnego wizerunku administracji i przesunięcie Polski z ostatnich miejsc w rankingu zaufania do administracji wymaga podjęcia powiązanych ze sobą działań odbudowujących wiarę w skuteczność działań państwa, użyteczność instytucji publicznych oraz wiarę w kompetencje i uczciwość pracujących w nich ludzi.**

## **Oceny pracy urzędów i urzędników**

Pesymistyczny obraz administracji publicznej ulega znaczącej modyfikacji w zestawieniu z wynikami badań osób bezpośrednio kontaktujących się z urzędami administracji publicznej. **Badania PBS z 1999 i 2005 roku<sup>15</sup> ilustrują znaczące zadowolenie z działalności urzędów administracji rządowej. W 1999 roku 55% badanych było zadowolonych z załatwienia w urzędzie ostatniej sprawy. W 2006 podobne zadowolenie deklarowało 77% badanych.** W obu badaniach odnotowano wysokie oceny urzędników, z którymi kontaktowali się badani (wyk. 11). Tak np. 68%-64% badanych uznało obsługujących ich urzędników za kompetentnych, 63%-64% za uczciwych, 62%-60 za uprzejmych. W 1999 roku 28%

---

<sup>14</sup> wszystkie związki istotne statystycznie  $p < 0,001$

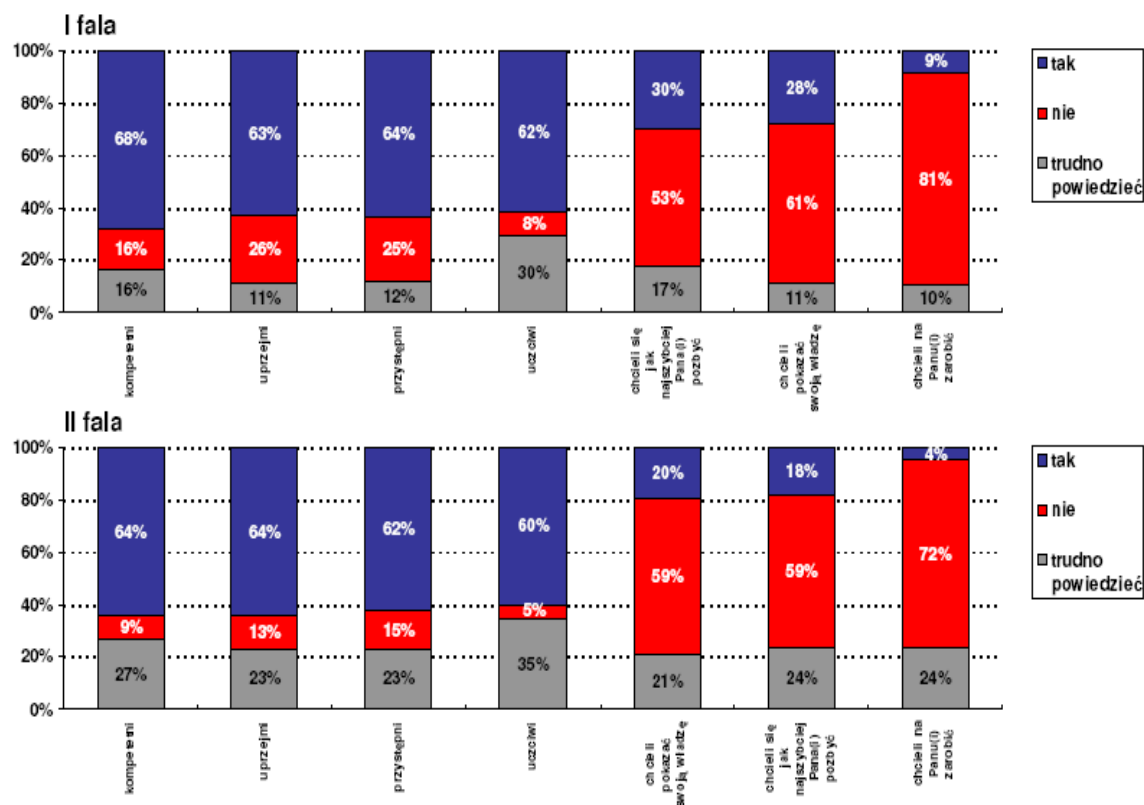
<sup>15</sup> Służba cywilna w oczach obywatela. PBS, 1999, 2005

badanych uznało, że urzędnicy „chcieli pokazać swoją władzę”, 6 lat później podobnego zdania było jedynie 18% badanych.

## Urzędnicy

### Ocena urzędników – na wymiarach

Wykres 11. Oceny urzędników



Służba cywilna w oczach obywatela – PBS dla USC

33 Raport z badania Omnibus



*Urzędnik państwowy w oczach obywatela. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków PBS listopad 1999 (I fala), wrzesień 2005 (II fala)*

Podobnie wysokie oceny pracy urzędów i urzędników przedstawiają badania CBOS z 2007 roku<sup>16</sup>. Tak np. 53% badanych uważało, że są one nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów. Połowa badanych uznała, że urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo. Krytyczne opinie o pracy urzędów nieznacznie częściej wyrażali najmłodszy respondenci, mieszkańcy miast średniej wielkości. Pozytywne opinie pojawiały się częściej wśród mieszkańców wsi i robotników niewykwalifikowanych. Nieco bardziej krytyczne oceny pracy urzędu formułowały osoby, które w ostatnim roku

<sup>16</sup> O urzędach i urzędnikach w Polsce. CBOS Październik 2007

załatwiały jakąś sprawę w urzędzie. Badania CBOS ujawniły także pozytywną zmianę niemal we wszystkich analizowanych wymiarach pracy urzędów w porównaniu z poprzednim rokiem (wyk. 12).

### Wykres 12. Oceny urzędników

RYS. 5. JAK BY PAN(I) OCENIŁ(A) PRACĘ WIĘKSZOŚCI URZĘDNIKÓW W POLSCE? CZY URZĘDNICY NA OGÓL:



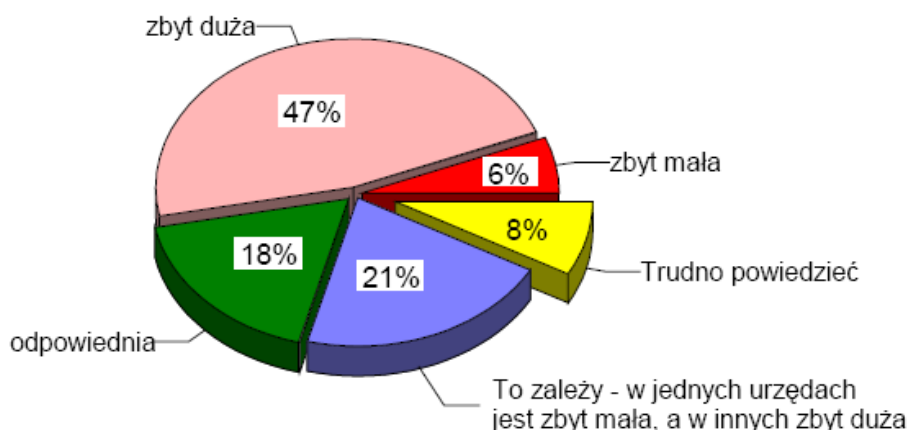
Pozytywne oceny pracy urzędników nie przekładają się na opinie dotyczące redukcji zatrudnienia w administracji. W 2007 roku 47% badanych przez CBOS uznało, że liczba urzędników w Polsce jest zbyt duża (wyk. 13). Istniejący stan zatrudnienia za odpowiedni uznało 18% badanych, zaś jedynie 6% respondentów było zdania, że liczba urzędników w Polsce jest zbyt mała (wyk. 12). Na poglądy dotyczące poziomu zatrudnienia nie wpływał fakt bezpośredniego kontaktu z urzędem w roku, w którym realizowano badanie. Opinie o nadmiernym zatrudnieniu formułowali natomiast najczęściej osoby w wieku od 45 do 64 lat, osoby z wykształceniem podstawowym, renciści i emeryci a także osoby oceniający swoje warunki materialne jako złe.



### Wykres 13. Opinie o poziomie zatrudnienia w administracji publicznej

CBOS

RYS. 3. CZY, PANA(I) ZDANIEM, LICZBA URZĘDNIKÓW W POLSCE JEST:



O urzędach i urzędnikach w Polsce. CBOS październik 2007

Rozbieżność pomiędzy powszechnie podzielanym negatywnym wizerunkiem urzędnika a pozytywnymi ocenami działalności urzędów formułowanymi przez 50%-70% Polaków skłania do zastanowienia. Nie do końca przekonujące wydaje się uzasadnienie eksponujące różnice pomiędzy zgeneralizowanym obrazem a jego weryfikacją w rzeczywistości. Pozytywne opinie o działalności administracji przedstawiali także badani nie mający bezpośrednich doświadczeń z urzędem i urzędnikami. Wydaje się, że opisywana rozbieżność wynika z mechanizmu ujawnionego w badaniach opinii publicznej dokonywanych w innych krajach. (Van de Walle, S. :2007, Goodsell: 1983, Grunow: 1981, Hill: 1992).

Badacze zagadnienia zwracają uwagę, że powszechne opinie dotyczące funkcjonowania sektora publicznego w niewielkim stopniu powiązane są z indywidualnymi ocenami pracy urzędów administracji publicznej zadowolenia z jakości poszczególnych usług. W wielu przypadkach, pozytywne oceny wynikające z bezpośrednich kontaktów z pracą urzędu nie są w stanie zmodyfikować krytycznych postaw wobec administracji publicznej, przybierających postać trwałego, trudnego do rozbicia stereotypu. Zadowolenie z pracy urzędu współwystępuje z przekonaniem o jej zbiurokratyzowaniu, nieskuteczności, korupcji czy braku reakcji na potrzeby obywateli. Można sądzić, że taki właśnie stan rzeczy przedstawiają także badania polskiej opinii publicznej.

## Podsumowanie i rekomendacje

- W większości państw europejskich, służba cywilna jest jedną z instytucji o najmniejszym stopniu zaufania społecznego. Polacy należą do nielicznej grupy społeczeństw najsilniej dystansujących się zarówno od sfery polityki jak i nieufnych w stosunku do własnej administracji. Jednym z elementów odbudowy społecznego zaufania do instytucji publicznych jest społeczne zrozumienie i akceptacja dla idei służby cywilnej. Ograniczenia rozwoju służby cywilnej, mające miejsce w ostatniej dekadzie sprawiły, że nieliczne dyskusje dotyczące służby cywilnej przedstawiały ją przede wszystkim jako element rywalizacji politycznej i nie przekładały się na znajomość celów, zadań i efektów pracy tej instytucji. Stąd też, służba cywilna jest bądź mało znana przeciętnemu obywatelowi, bądź postrzegana jako zestaw niezrozumiałych, technicznych procedur zarządzania instytucjami publicznymi niż jako instytucja wspomagająca i stabilizująca procesy rządzenia

### Rekomendacja

Jednym z instrumentów kształtowania społecznego zrozumienia i akceptacji dla idei służby cywilnej jest dobrze zaplanowana, strategia komunikacyjna przedstawiająca konieczne do osiągnięcia cele, najważniejsze grupy docelowe, kanały dotarcia do grup docelowych, a także wiodące przekazy i interpretacje. Pierwszym etapem opracowania strategii komunikacyjnej powinna być aktualna, pogłębiona diagnoza istniejących postaw społecznych oraz czynników kształtujących społeczny wizerunek służby cywilnej.

- Brak szerszej publicznej dyskusji przekłada się na niewielkie zainteresowanie badaczy opinii publicznej zagadnieniem służby cywilnej. W okresie ostatnich 10 lat, jedynie w badaniach zamawianych przez Urząd Służby Cywilnej w 1999 i 2005 roku zadawano nieliczne pytania związane ze służbą cywilną. W ostatnich 4 latach żadna z instytucji administracji rządowej nie była zainteresowana poznaniem społecznych opinii i oczekiwań wobec służby cywilnej. Nieliczne badania dotyczące administracji publicznej cechuje używanie wielu niespójnych wskaźników utrudniających kumulację wiedzy i formułowanie praktycznych rekomendacji.

## Rekomendacja

Diagnoza społecznego wizerunku służby cywilnej, umożliwiająca pogłębiony opis i wyjaśnienie aktualnych postaw społecznych wymaga stworzenia instytucjonalnych form współpracy pomiędzy administracją publiczną a badaczami opinii publicznej. Stąd też wysoce zasadne jest stworzenie zespołu ds. wizerunku służby cywilnej, odpowiedzialnego za opracowanie koncepcji systematycznych badań opinii publicznej, wykorzystywanych zarówno do przygotowania strategii komunikacyjnej, jak również do jej monitorowania i ewaluacji.

- Analiza nielicznych badań prowadzonych w okresie ostatniej dekady sugeruje, że służba cywilna jest dla zdecydowanej większości obywateli nieznanym pojęciem. Jakkolwiek w 2005 roku o służbie cywilnej słyszało 45% dorosłych Polaków, a badania klientów urzędów, przeprowadzone w 1999 i 2005 roku wskazują na znaczący wzrost wiedzy o służbie cywilnej, to pogłębiona analiza wyników wykazuje, że po siedmiu latach od wejścia w życie ustawy, podstawową wiedzę o służbie cywilnej posiadało około 8% dorosłych Polaków.

## Rekomendacja

Brak aktualnych badań uniemożliwia ocenę aktualnej wiedzy Polaków o służbie cywilnej. Stąd też, przeprowadzenie pogłębionych badań opinii publicznych jest niezbędnym elementem poprzedzającym opracowanie strategii komunikacyjnej. Istotnym uzupełnieniem takich badań powinny być pytania ilustrujące społeczną aprobatę dla kluczowych zasad służby cywilnej: apolityczności (rozdzielenia stanowisk politycznych od stanowisk w służbie cywilnej), stabilności zatrudnienia, profesjonalizmu, czy wysokich standardów etycznych. Badania powinny także opisywać sytuację poprzedzającą wdrożenie szeroko zakrojonych działań informacyjnych, stanowiąc punkt odniesienia dla kolejnych pomiarów służących monitorowaniu i ewaluacji zmian planowanych w strategii komunikacyjnej.

- Analiza istniejących badań wskazuje, że podstawowym źródłem informacji o służbie cywilnej są media, a przede wszystkim telewizja. Brak nawet fragmentarycznych analiz zawartości mediów obejmujących problematykę służby cywilnej sprawia, że trudno określić, z jakimi informacjami czy interpretacjami mieli do czynienia respondenci wskazujący media jako źródło informacji o służbie cywilnej.

prawdopodobne wydaje się, że wizerunek służby cywilnej jak i wizerunek polskiej administracji publicznej tworzony jest w znacznym stopniu w oparciu o istniejące stereotypy, kreowane przez uproszczone przekazy medialne

### Rekomendacja

Analiza zawartości mediów powinna być niezbędnym uzupełnieniem badań opinii publicznej. Pożądane wydaje się zarówno monitorowanie programów telewizyjnych, stanowiących główne źródło informacji o służbie cywilnej jak i analizowanie zawartości dzienników i tygodników docierających do największych grup odbiorców. Analiza prasy może być także interesującym źródłem informacji prasy umożliwiającym odtworzenie dominujących przekazów, interpretacji i stereotypów rozpowszechnianych w okresie ostatnich 10 lat. Obraz służby cywilnej przedstawiany przez media powinien być podstawą do opracowania koncepcji relacji administracji publicznej z mediami, umożliwiającej zarówno uzupełnienie istniejących luk informacyjnych a także prowadzenie proaktywnej polityki kształtującej pożądany obraz służby cywilnej.

- Urzędnicy administracji publicznej są jedną z najgorzej ocenianych grup zawodowych w Polsce. W 2006 roku, jedynie 21% badanych pozytywnie oceniało rzetelność i uczciwość zawodową urzędników samorządowych. Znacznie niższe oceny formułowane były w przypadku urzędników państwowych wyższego szczebla (14% ocen pozytywnych). Gorzej postrzegani byli jedynie politycy (7%-8% ocen pozytywnych). Zdaniem 71% badanych wielu wysokich urzędników państwowych „czepie nieuprawnione korzyści z pełnionych funkcji publicznych”. Negatywne opinie o wysokich urzędnikach państwowych wynikają z wysoce ograniczoną wiedzy o działalności ministerstw i urzędów centralnych Czynnikiem wspierającym utrwalanie negatywnego stereotypu wysokiego urzędnika państwowego jest często spotykane utożsamianie tej kategorii zawodowej z politykami. Powielany powszechnie wizerunek zaciera kluczowy dla istnienia służby cywilnej podział na urzędników i polityków, usuwając z powszechnego dyskursu zasadę apolityczności służby cywilnej. Do zamazywania tego kluczowego podziału przyczyniają się sami badacze opinii publicznej umieszczając w jednej kategorii wysokich urzędników państwowych i polityków.

## Rekomendacja

Dotychczasowy wizerunek administracji publicznej (w tym służby cywilnej) determinowany jest zarówno przez niską ocenę kwalifikacji zawodowych, jak i przekonanie o nieetycznych zachowaniach urzędników, szczególnie wysokich urzędników państwowych. Zmiana wymienionych elementów negatywnego stereotypu urzędnika jest niezbędnym warunkiem pozyskiwania społecznego zrozumienia i wsparcia dla instytucji służby cywilnej. W przypadku oceny rzetelności i kwalifikacji zawodowych pożądanym kierunkiem wydaje się eksponowanie pozytywnych efektów pracy wysokich urzędników w dziedzinach najlepiej ocenianych przez większość Polaków (np. w sferze integracji europejskiej, polityki zagranicznej, czy przygotowań do EURO 2012). Z kolei, zmiana opinii o nieetycznych zachowaniach wysokich urzędników możliwa jest zarówno przez eksponowanie podziału pomiędzy sferą polityki i administracji, jak też przez kształtowanie agendy mediów przedstawiając kwestie, w przypadku których wysocy urzędnicy postrzegani byłiby jako osoby odpowiedzialne za planowanie i wdrażanie istotnych społecznie interwencji publicznych. Osłabiłoby to znaczenie kwestii korupcji, będącej obecnie dominującym schematem postrzegania i interpretowania administracji publicznej.

- Wyniki innych badań opinii publicznej, prowadzonych w ostatniej dekadzie wskazują, że obraz administracji publicznej jest obrazem znacznie bardziej złożonym. W 1999 roku urzędy administracji państwowej darzyło zaufaniem w 32% Polaków. Dwa lata wcześniej zaufanie do urzędów deklarowało 35%. Zaufanie do administracji publicznej wiązało się silnie z postawami prospołecznymi, wysokim poziomem kapitału społecznego, akceptacją zasad systemu demokratycznego a także z zaufaniem do polityk i instytucji publicznych

## Rekomendacja

Budowa pozytywnego wizerunku służby cywilnej nie wydaje się możliwa w oderwaniu od działań redukujących niechęć obywateli wobec państwa i jego instytucji a także działań eksponujących różne formy zaangażowanie obywateli w sprawy publiczne. Wysoce prawdopodobne wydaje się, że samo zwiększenie ilości informacji o służbie cywilnej bez umieszczenia ich w szerszym kontekście cenionych wartości i norm, prowadzić będzie do interpretacji służby cywilnej w kategoriach dominującego, negatywnego stereotypu urzędnika.

- Pesymistyczny obraz administracji publicznej postrzeganej z perspektywy wysokich urzędników ulega znaczącej modyfikacji w zestawieniu z oceną działalności urzędów, z którymi kontaktują się najczęściej obywatele. Badania PBS z 1999 i 2005 roku ilustrują znaczące zadowolenie z działalności urzędów administracji rządowej. W 1999 roku 55% badanych było zadowolonych z załatwienia w urzędzie ostatniej sprawy. W 2006 podobne zadowolenie deklarowało 77% badanych. W obu badaniach odnotowano wysokie oceny urzędników, z którymi kontaktowali się badani. Podobnie wysokie oceny pracy urzędów i urzędników przedstawiają badania CBOS z 2007 roku. Pozytywnym oceny pracy urzędników towarzyszą jednak żądania znaczących redukcji zatrudnienia w administracji. W 2007 roku blisko połowa badanych przez CBOS uznała, że liczba urzędników w Polsce jest zbyt duża.

### Rekomendacja

Rozbieżność pomiędzy powszechnie podzielanym negatywnym wizerunkiem wysokiego urzędnika a pozytywnymi ocenami działalności urzędów formułowanymi przez 50%-70% Polaków wskazuje, że mamy do czynienia z dwoma nieprzystającymi do siebie obrazami administracji. Integracja obu wymiarów postrzegania administracji publicznej wydaje się najpoważniejszym wyzwaniem dla proponowanej strategii komunikacyjnej. W oparciu o istniejącą wiedzę trudno wskazać nawet ogólne kierunki takich oddziaływań.

Brak systematycznie prowadzonych badań dotyczących administracji publicznej sprawia, że niniejsze opracowanie ukazuje jedynie fragmenty szerszej, znacznie bardziej złożonej całości. Stąd też, pogłębiona, aktualna diagnoza wymaga zaplanowania i realizacji całościowego zestawu badań (zarówno ilościowych jak i jakościowych) obejmujących m.in. społeczne oczekiwania wobec administracji, zagadnienia związane z funkcjonowaniem służby cywilnej ale także opisujących siłę i zakres dominujących stereotypów, postawy wobec państwa i jego instytucji a także opinie dotyczące zadowolenia obywateli z pracy urzędów i urzędników.

## **Literatura:**

Goodsell, C. T. (1983). *The case for bureaucracy: a public administration polemic*. Chatham: Chatham House Publishers Inc.

Grunow, D. (1981). Client-centered research in Europe. C. T. Goodsell (ed. ), *The public encounter: where state and citizen meet* (pp. 223-241). Bloomington: Indiana University Press.

Hill, L. B. (1992). Taking bureaucracy seriously. L. B. Hill (ed.), *The state of public bureaucracy* (pp.15-57). Armonk, New York: M. E. Sharpe.

Van de Walle S., Van Roosbroek S., Bouckaert G. (2005) "Data on Trust in the Public Sector". Meeting of the Public Governance Committee at Ministerial Level. Rotterdam, The Netherlands. 27-28 November 2005 Organisation for Economic Co-operation and Development GOV/PGC/MIN(2005)2/ANN

Van de Walle, S. (2007). Confidence in the civil service: An international comparison. K. Schedler, & I. Proeller (eds.), *Cultural aspects of public management reforms*. Amsterdam: Elsevier, pp. 171-201

# **A N E K S**



**Badanie: „Urzędnik państwowy w oczach obywatela” PBS  
wrzesień 2005. Reprezentatywna próba dorosłych Polaków**

**Tabela A1 Czy kiedykolwiek slyszal(a) Pan(i) o sluzbie cywilnej? / wykształcenie**

		WYKSZTAŁCENIE			Ogółem	
		Podstawowe	Zawodowe	Srednie		Wyzsze
			71	102		170
Czy kiedykolwiek slyszal(a) Pan(i) o sluzbie cywilnej?	Tak	28,4%	42,9%	51,1%	70,5%	44,8%
	Nie	156	113	139	25	433
Trudno powiedziec/nie wiem/nie pamietam	Liczebność	62,4%	47,5%	41,7%	26,3%	47,3%
	%	23	23	24	3	73
Ogółem	Liczebność	9,2%	9,7%	7,2%	3,2%	8,0%
	%	250	238	333	95	916
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A2 Czy kiedykolwiek slyszal(a) Pan(i) o sluzbie cywilnej? /plec**

		PLEC		Ogółem
		Kobieta	Męczyzna	
			185	
Czy kiedykolwiek slyszal(a) Pan(i) o sluzbie cywilnej?	Tak	38,1%	52,6%	44,9%
	Nie	269	162	431
Trudno powiedziec/nie wiem/nie pamietam	Liczebność	55,3%	37,9%	47,2%
	%	32	41	73
Ogółem	Liczebność	6,6%	9,6%	8,0%
	%	486	428	914
		100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A3 Czy kiedykolwiek slyszal(a) Pan(i) o sluzbie cywilnej? /grupa zawodowa**

	Czy kiedykolwiek slyszal(a) Pan(i) o sluzbie cywilnej?						Ogolem	
	Tak		Nie		Trudno powiedziec/nie wiem/nie pamietam		Liczebnosc	%
	Liczebnosc	%	Liczebnosc	%	Liczebnosc	%		
Kadra	26	74,3%	8	22,9%	1	2,9%	35	100,0%
Pracownicy umyslowl	105	58,3%	66	36,7%	9	5,0%	180	100,0%
Handel	38	39,2%	52	53,6%	7	7,2%	97	100,0%
Robotnicy wykwal.	103	42,7%	115	47,7%	23	9,5%	241	100,0%
Robotnicy niewykwal.	30	34,1%	46	52,3%	12	13,6%	88	100,0%
Rolnicy	21	28,0%	48	64,0%	6	8,0%	75	100,0%
Wlasciciele	10	40,0%	12	48,0%	3	12,0%	25	100,0%
Gospodynie domowe	11	28,2%	25	64,1%	3	7,7%	39	100,0%
Uczniowie, studenci	45	49,5%	38	41,8%	8	8,8%	91	100,0%
inne	22	50,0%	21	47,7%	1	2,3%	44	100,0%
<b>Ogolem</b>	<b>411</b>	<b>44,9%</b>	<b>431</b>	<b>47,1%</b>	<b>73</b>	<b>8,0%</b>	<b>915</b>	<b>100,0%</b>

**Tabela A4 Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej? / miejsce zamieszkania**

	MIEJSCE ZAMIESZKANIA				Ogółem
	miasto pow 200 tys	miasto 50-200 tys	miasto <50 tys	wieś	
Tak	Liczebność 105	65	104	135	409
%	50,2%	40,9%	50,2%	39,7%	44,7%
Nie	Liczebność 85	89	78	180	432
%	40,7%	56,0%	37,7%	52,9%	47,2%
Trudno powiedzieć/nie wiem/nie pamiętam	Liczebność 19	5	25	25	74
%	9,1%	3,1%	12,1%	7,4%	8,1%
Ogółem	Liczebność 209	159	207	340	915
%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A5 Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej? / dochód na osobę**

	DOCHÓD NA OSOBĘ W GOSP. DOMOWYM						Ogółem
	odmowa odpowiedzi/nie wiem/brak dochodu	do 300 zł	301 - 400 zł	401 - 500 zł	501 - 700 zł	pow 700 zł	
Tak	Liczebność 186	36	24	25	48	92	411
%	48,3%	47,4%	32,9%	33,3%	42,9%	47,2%	44,9%
Nie	Liczebność 163	39	40	39	60	91	432
%	42,3%	51,3%	54,8%	52,0%	53,6%	46,7%	47,2%
Trudno powiedzieć/nie wiem/nie pamiętam	Liczebność 36	1	9	11	4	12	73
%	9,4%	1,3%	12,3%	14,7%	3,6%	6,2%	8,0%
Ogółem	Liczebność 385	76	73	75	112	195	916
%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A6 Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej? / kontakt z ministerstwem**

		Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) jakąś sprawę w którymś z ministerstw?			Ogółem	
		Tak	Nie	Nie pamiętam/ trudno powiedzieć ć/nie wiem		
Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	15	395	0	410
		%	83,3%	44,1%	,0%	44,8%
	Nie	Liczebność	3	428	1	432
		%	16,7%	47,8%	50,0%	47,2%
	Trudno powiedzieć/nie wiem/nie pamiętam	Liczebność	0	72	1	73
		%	,0%	8,0%	50,0%	8,0%
Ogółem	Liczebność	18	895	2	915	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela A7 Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej? / kontakt z urzędem wojewódzkim**

		Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) jakąś sprawę w urzędzie wojewódzkim?			Ogółem	
		Tak	Nie	Nie pamiętam/ trudno powiedzieć ć/nie wiem		
Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	39	370	1	410
		%	63,9%	43,5%	33,3%	44,9%
	Nie	Liczebność	19	412	0	431
		%	31,1%	48,5%	,0%	47,2%
	Trudno powiedzieć/nie wiem/nie pamiętam	Liczebność	3	68	2	73
		%	4,9%	8,0%	66,7%	8,0%
Ogółem	Liczebność	61	850	3	914	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

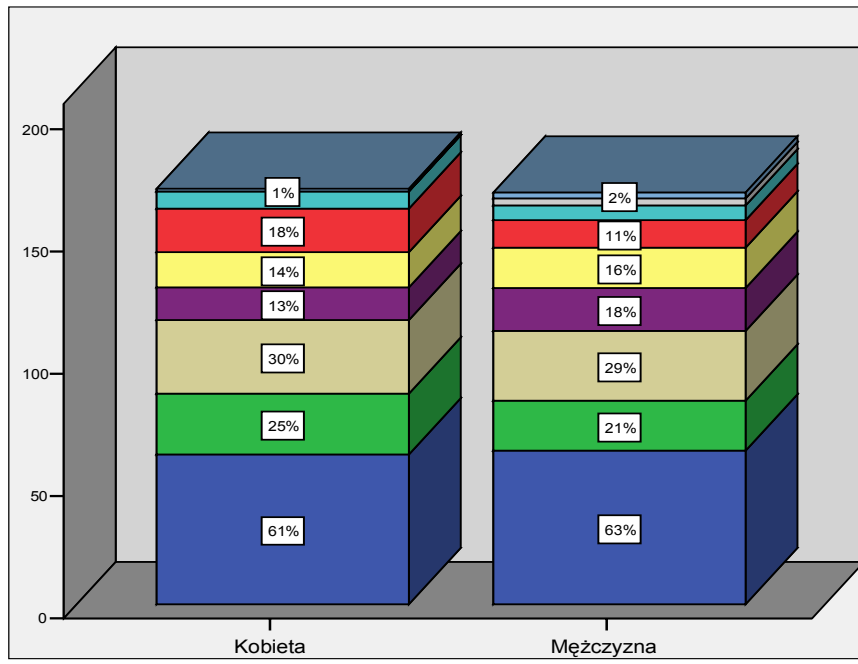
**Tabela A8 Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej? / kontakt z urzędem celnym**

		Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) jakąś sprawę w urzędzie celnym?			Ogółem	
		Tak	Nie	Nie pamiętam/ trudno powiedzieć/ ć/nie wiem		
Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	28	382	0	410
		%	62,2%	44,0%	,0%	44,9%
	Nie	Liczebność	14	416	1	431
		%	31,1%	47,9%	100,0%	47,2%
	Trudno powiedzieć/nie wiem/nie pamiętam	Liczebność	3	70	0	73
		%	6,7%	8,1%	,0%	8,0%
Ogółem	Liczebność	45	868	1	914	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela A9 Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej? / kontakt z urzędem skarbowym**

		Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) jakąś sprawę w urzędzie skarbowym?			Ogółem	
		Tak	Nie	Nie pamiętam/ trudno powiedzieć/ ć/nie wiem		
Czy kiedykolwiek słyisał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	292	118	0	410
		%	52,2%	33,6%	,0%	44,8%
	Nie	Liczebność	231	196	5	432
		%	41,3%	55,8%	83,3%	47,2%
	Trudno powiedzieć/nie wiem/nie pamiętam	Liczebność	36	37	1	74
		%	6,4%	10,5%	16,7%	8,1%
Ogółem	Liczebność	559	351	6	916	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

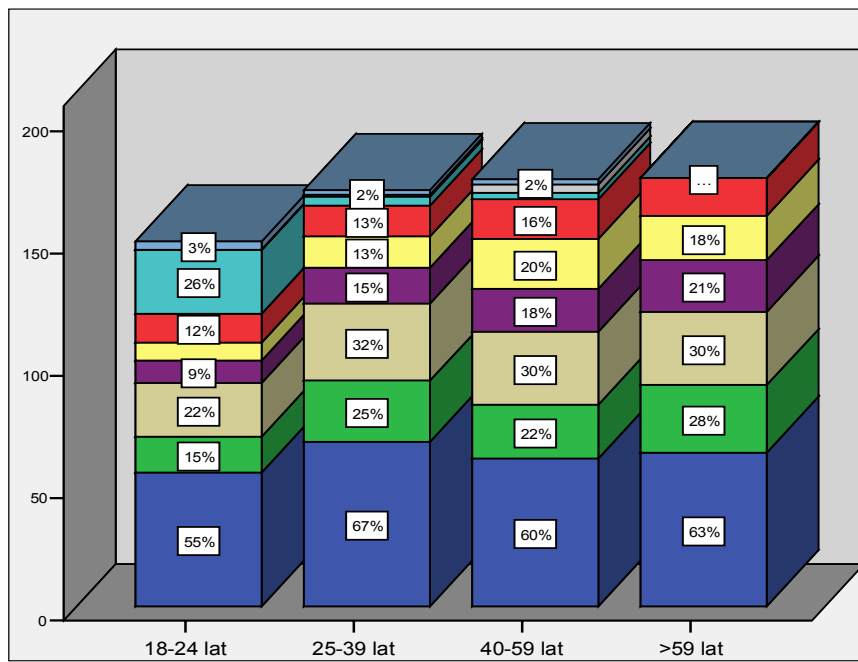
**Wykres A1 Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna"**



**PŁEĆ**

- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w telewizji
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w radiu
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w prasie
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - podczas załatwiania spraw urzędowych
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w miejscu pracy
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - wśród rodziny, znajomych
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w szkole, na studiach
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w wojsku
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w inny sposób

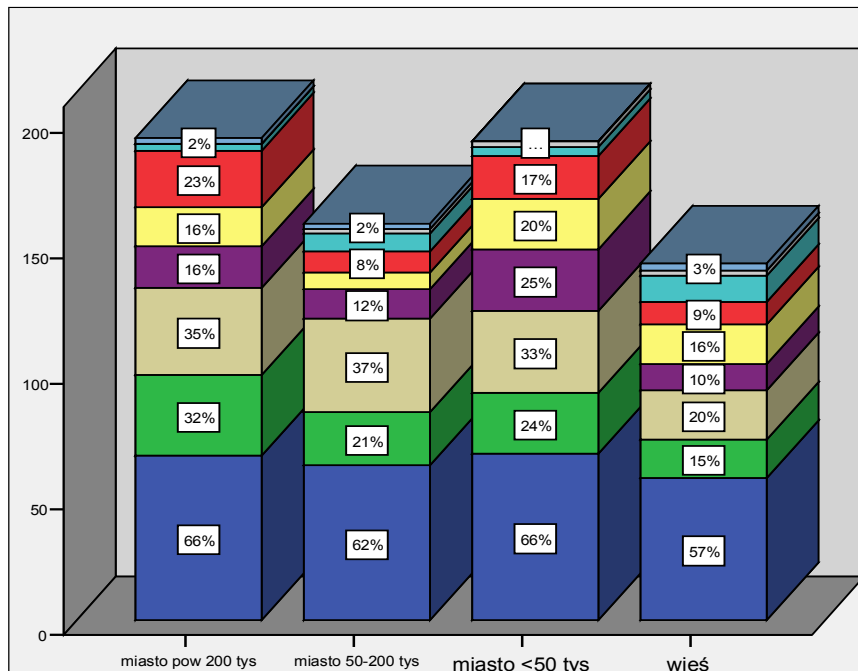
**Wykres A2 Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna"**



**WIEK**

- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w telewizji
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w radiu
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w prasie
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - podczas załatwiania spraw urzędowych
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w miejscu pracy
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - wśród rodziny, znajomych
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w szkole, na studiach
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w wojsku
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w inny sposób

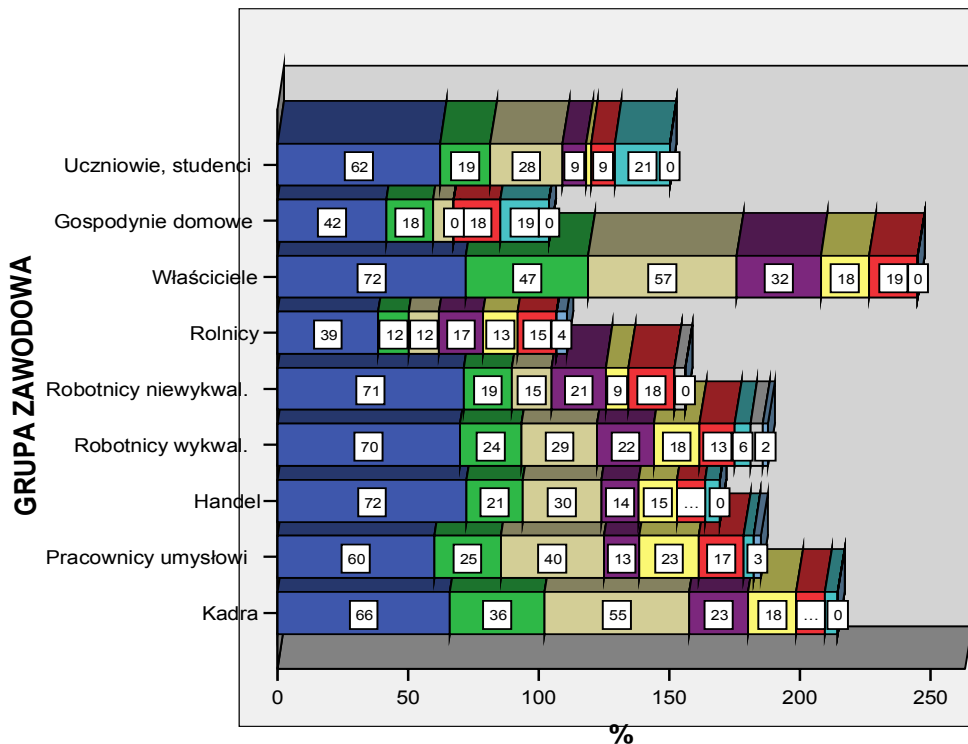
**Wykres A3 Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna"**



**MIEJSCE ZAMIESZKANIA**

- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w telewizji
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w radiu
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w prasie
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - podczas załatwiania spraw urzędowych
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w miejscu pracy
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - wśród rodziny, znajomych
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w szkole, na studiach
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w wojsku
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w inny sposób

**Wykres A4. Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna"**



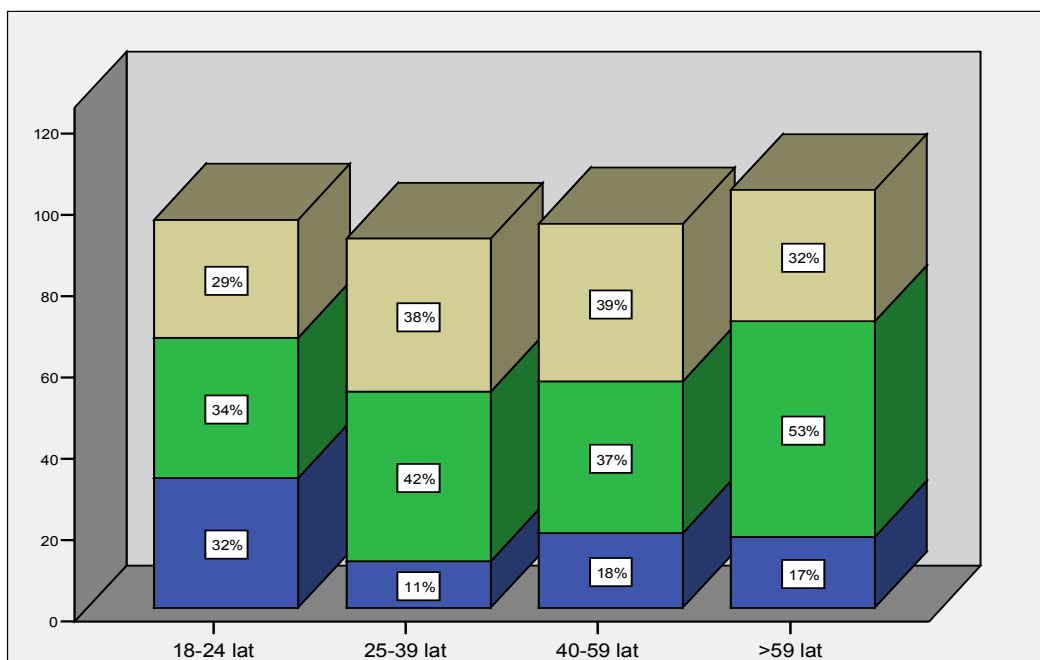
**GRUPA ZAWODOWA**

- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w telewizji
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w radiu
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w prasie
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - podczas załatwiania spraw urzędowych
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w miejscu pracy
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - wśród rodziny, znajomych
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w szkole, na studiach
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w wojsku
- Stycznosc z pojeciem "sluzba cywilna" - w inny sposób



**Wykres A5 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

■ misja  
■ administracja  
■ inne

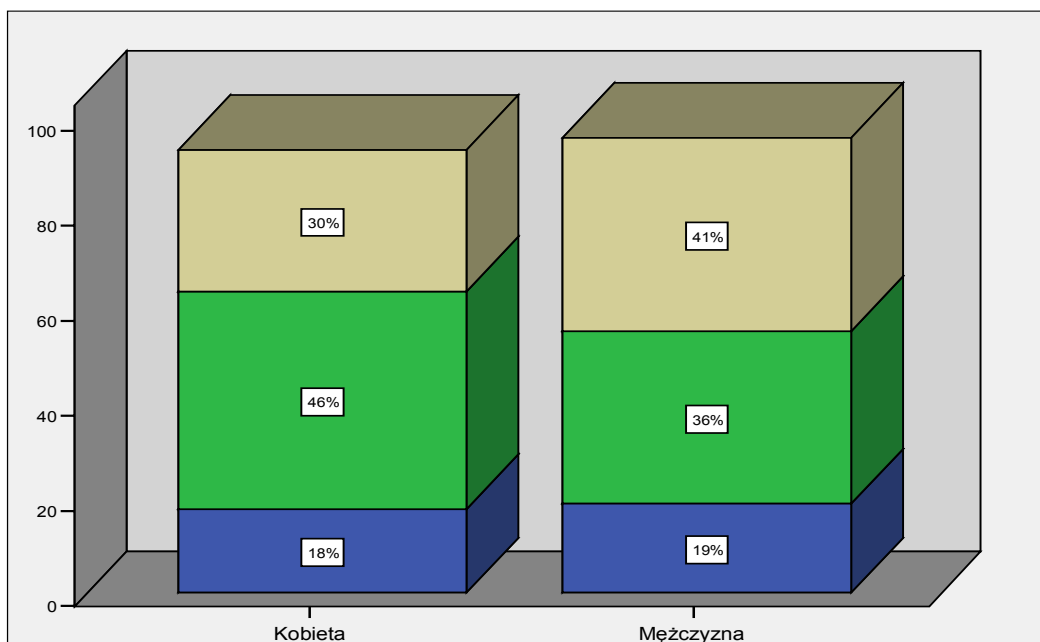


**WIEK**

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

**Wykres A6 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

■ misja  
■ administracja  
■ inne

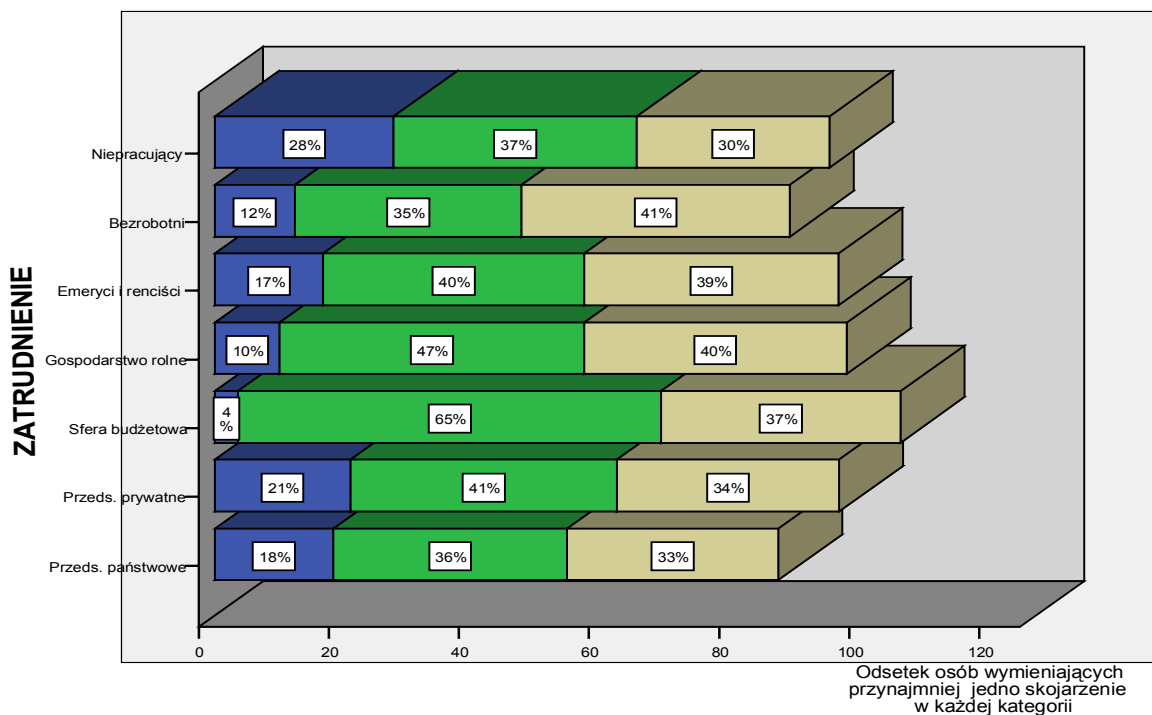


**PŁEĆ**

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

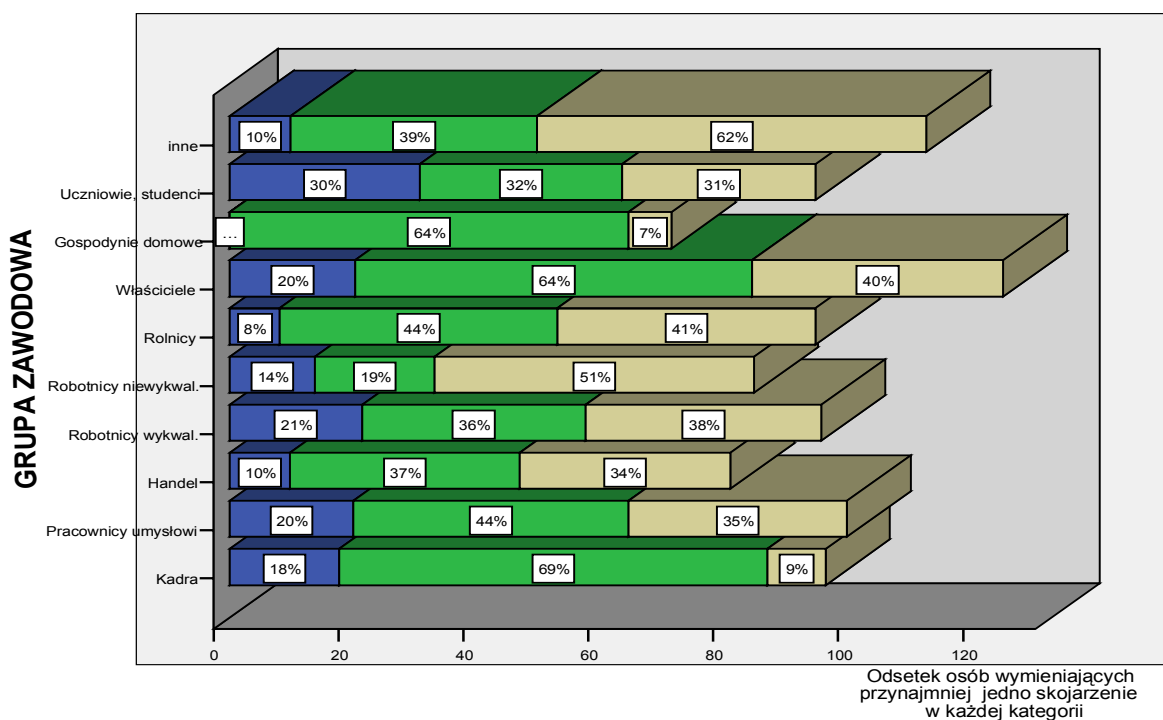
**Wykres A7 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

misja  
administracja  
inne



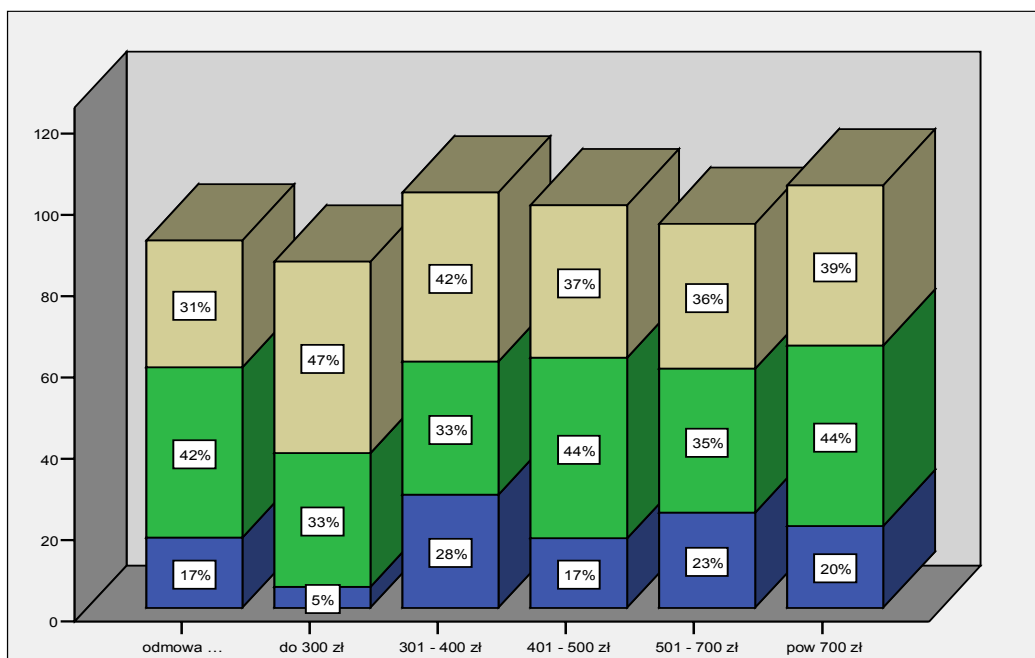
**Wykres A8 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

misja  
administracja  
inne



**Wykres A9 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

■ misja  
■ administracja  
■ inne

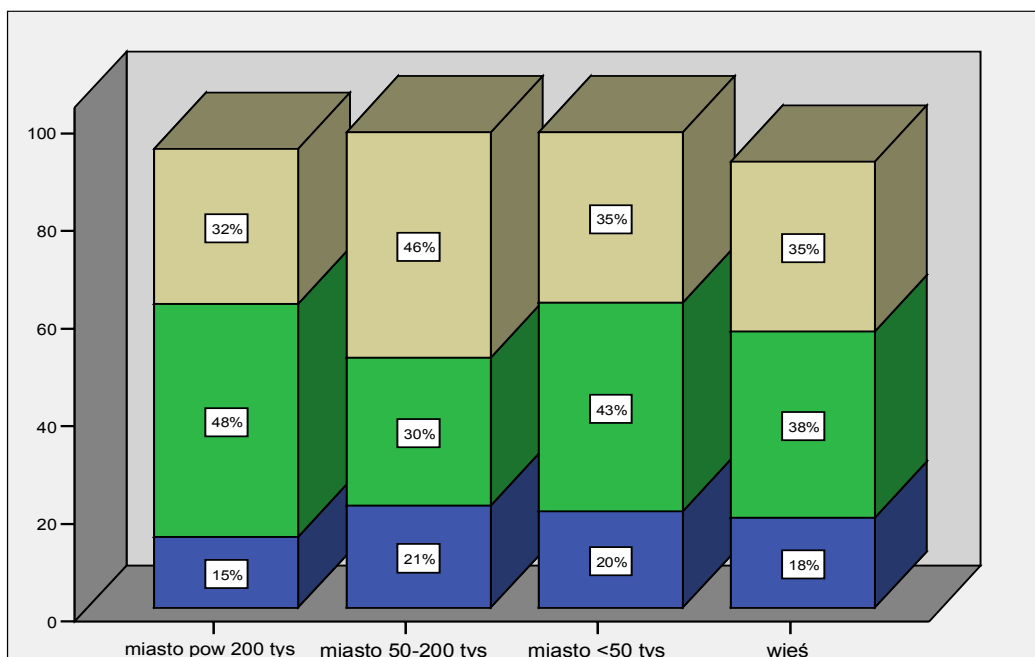


**DOCHÓD NA OSOBĘ W GOSP. DOMOWYM**

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

**Wykres A10 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

■ misja  
■ administracja  
■ inne

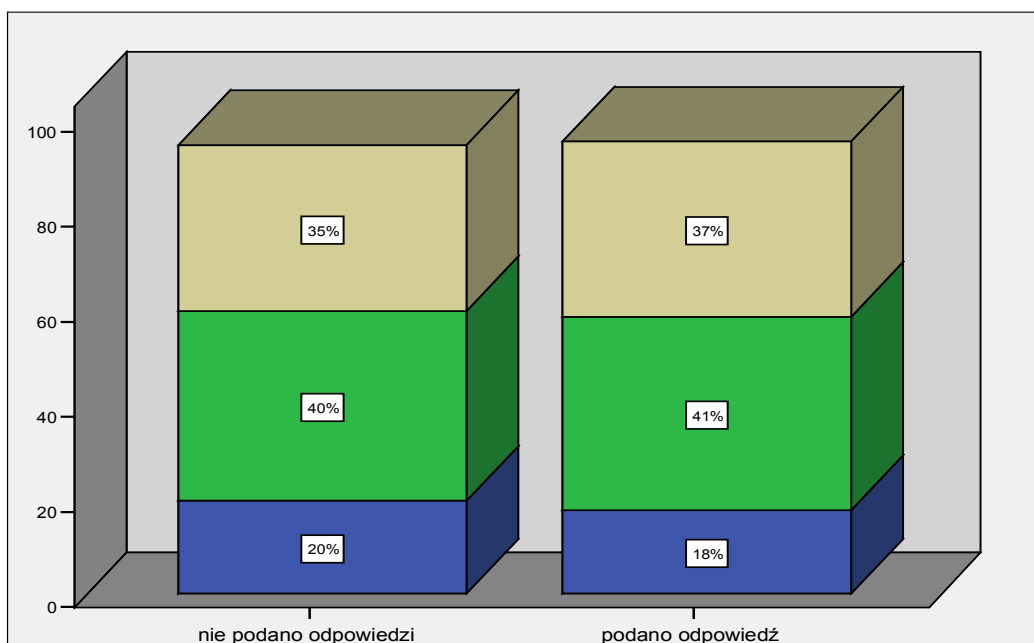


**MIEJSCE ZAMIESZKANIA**

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

**Wykres A11 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

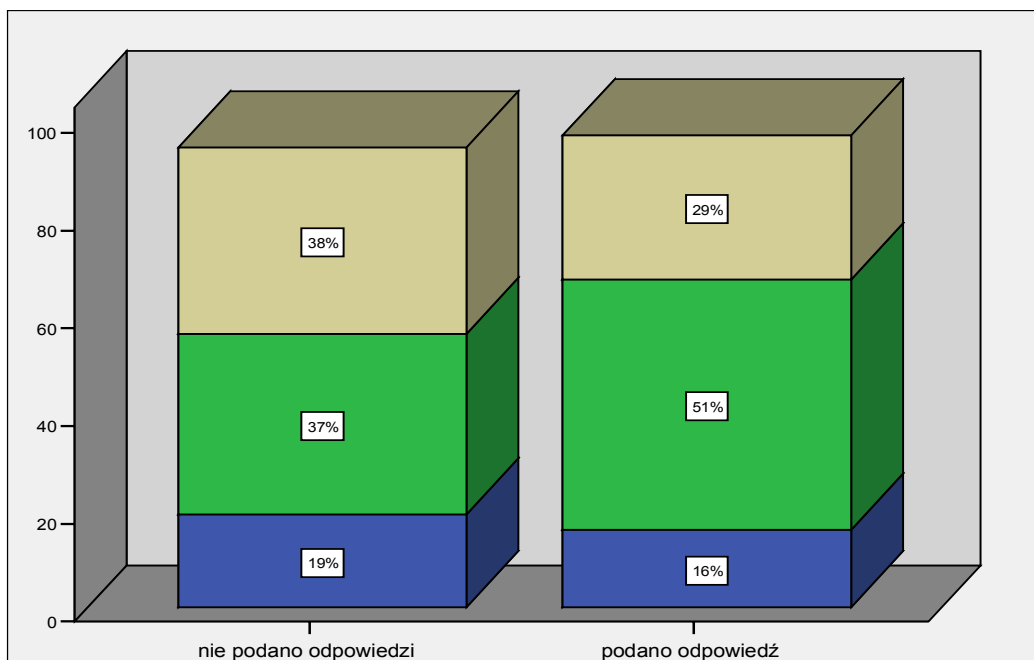
misja  
administracja  
inne



**Styczność z pojęciem "służba cywilna" - w telewizji** Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

**Wykres A12 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

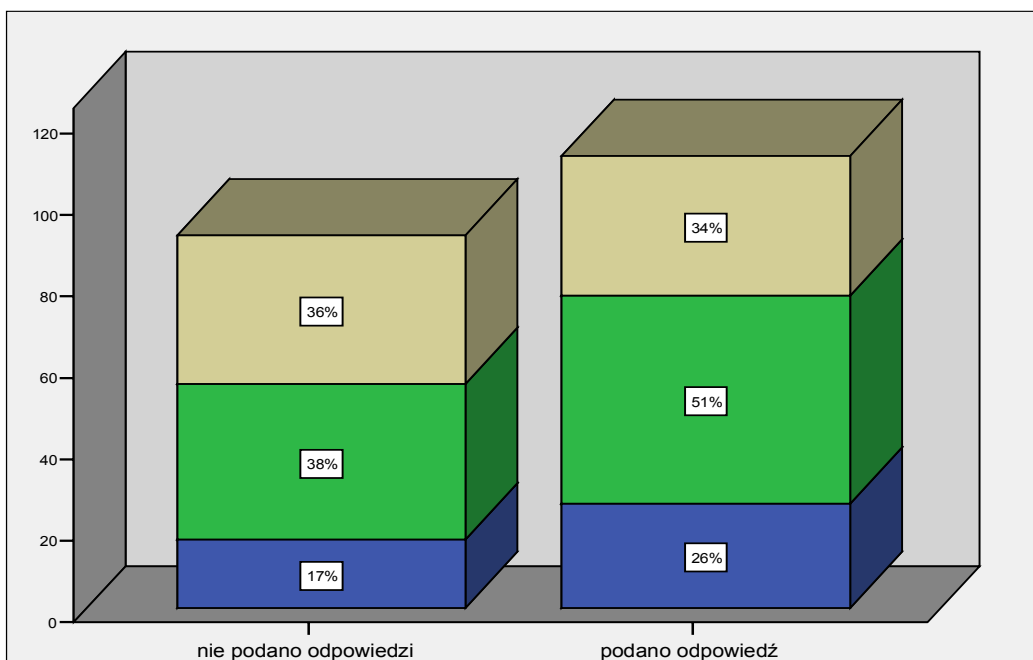
misja  
administracja  
inne



**Styczność z pojęciem "służba cywilna" - w radiu** Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

**Wykres A14 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

misja  
administracja  
inne

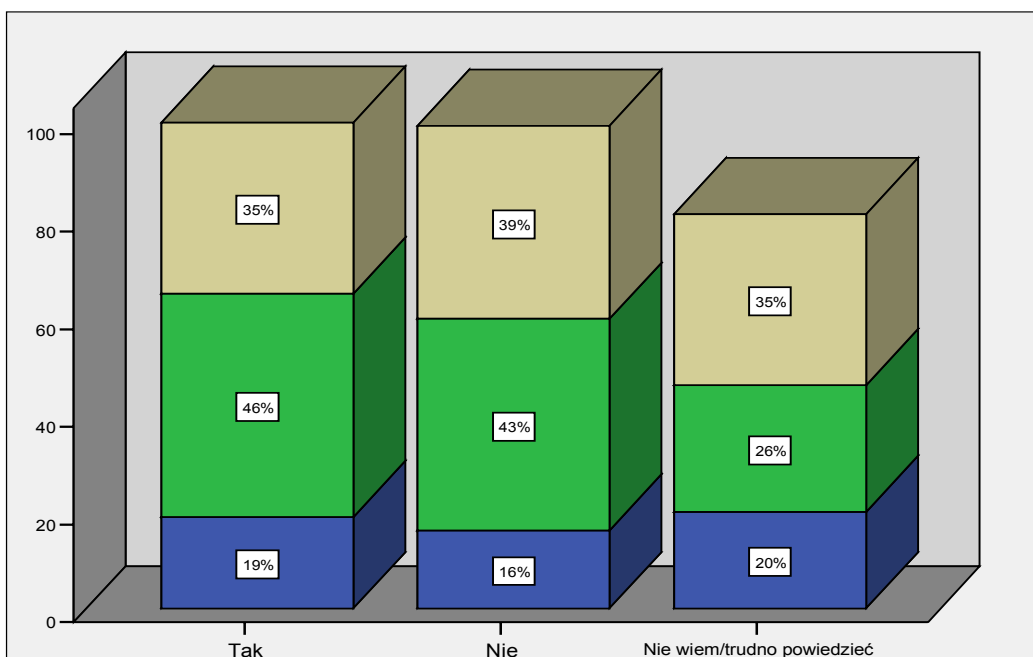


**Styczność z pojęciem "służba cywilna" - podczas załatwiania spraw urzędowych** Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

**Wykres A15 Skojarzenia związane ze służbą cywilną**

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

misja  
administracja  
inne

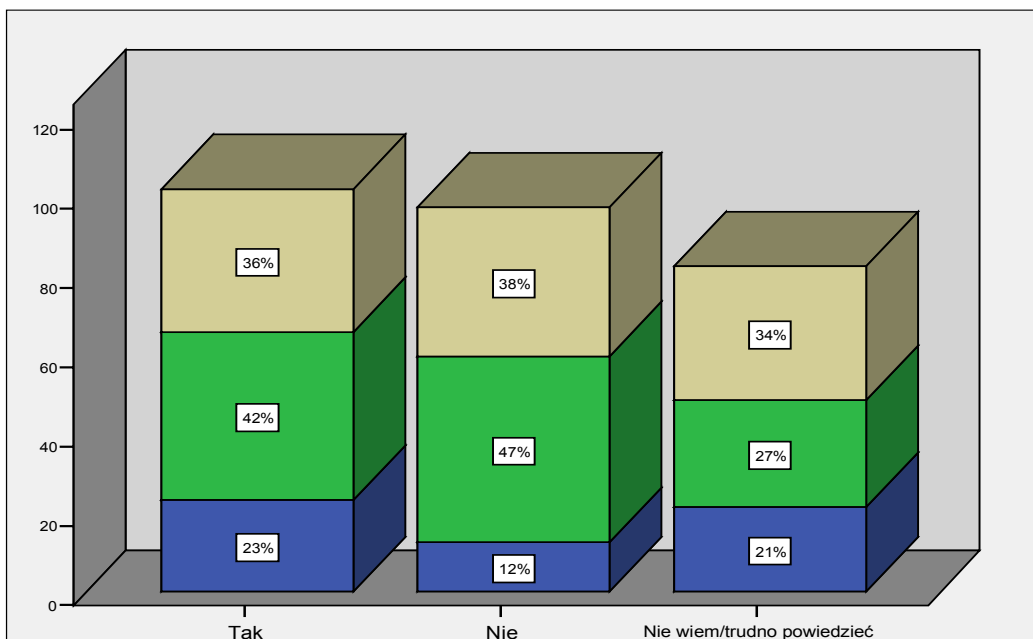


**Czy członkami korpusu służby cywilnej są - Wojewodowie?**

### Wykres A16 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

- misja
- administracja
- inne

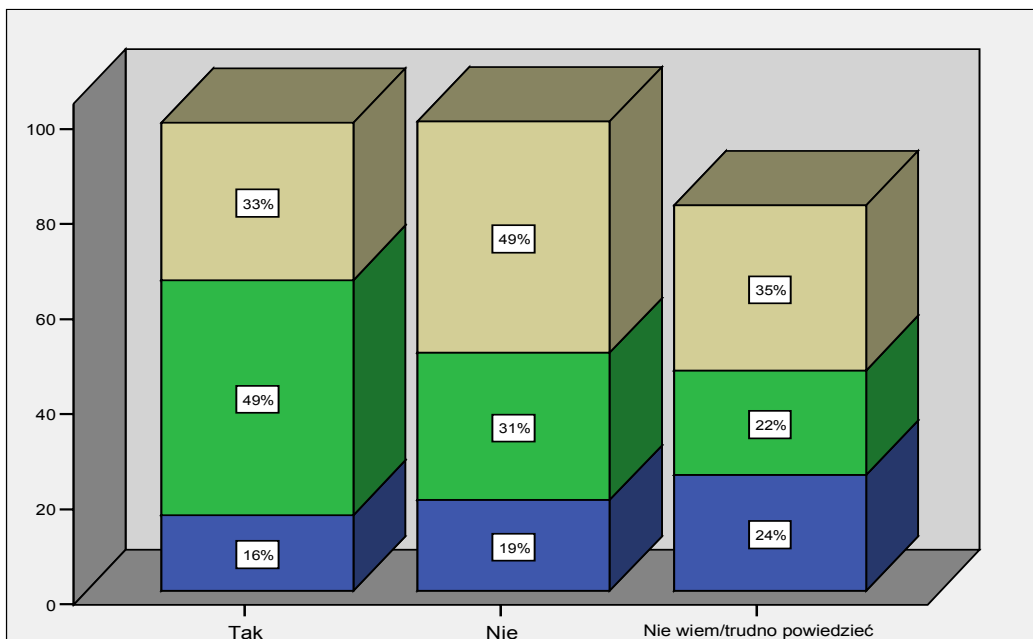


**Czy członkami korpusu służby cywilnej są - Radni rady gminy?**

### Wykres A17 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

- misja
- administracja
- inne

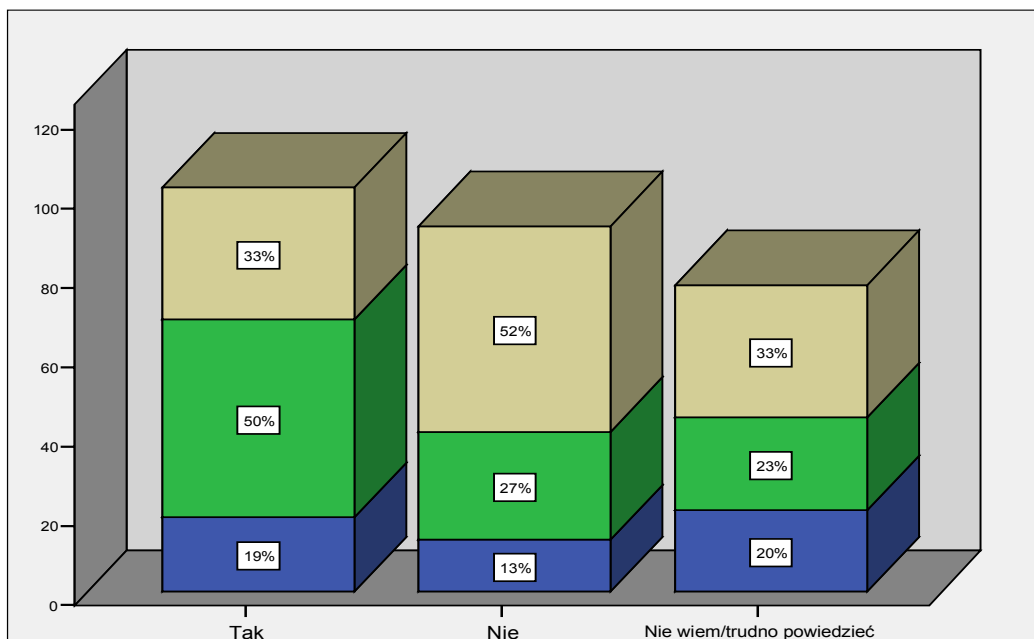


**Czy członkami korpusu służby cywilnej są - Urzędnicy ministerstw?**

### Wykres A18 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

- misja
- administracja
- inne

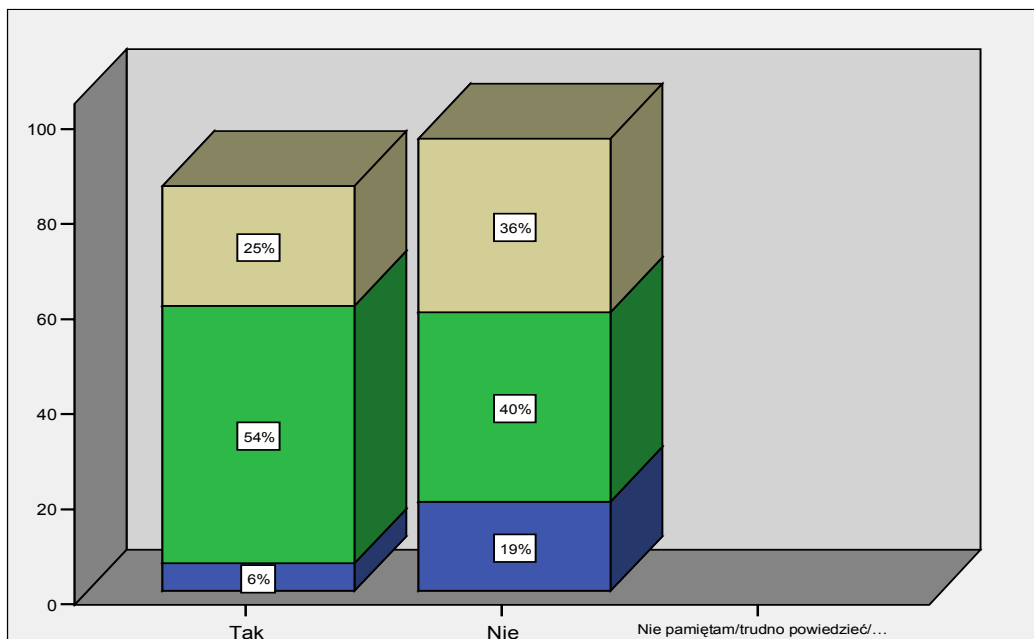


**Czy członkami korpusu służby cywilnej są - Urzędnicy urzędów wojewódzkich?**

### Wykres A19 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

- misja
- administracja
- inne

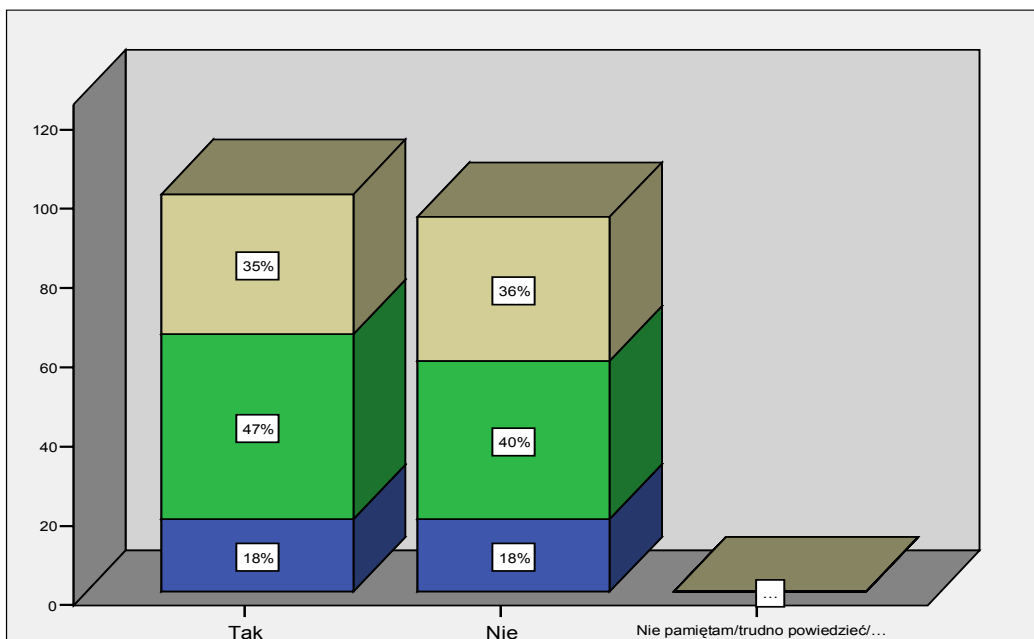


**Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) jakąś sprawę w którymś z ministerstw?**

### Wykres A20 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

- misja
- administracja
- inne

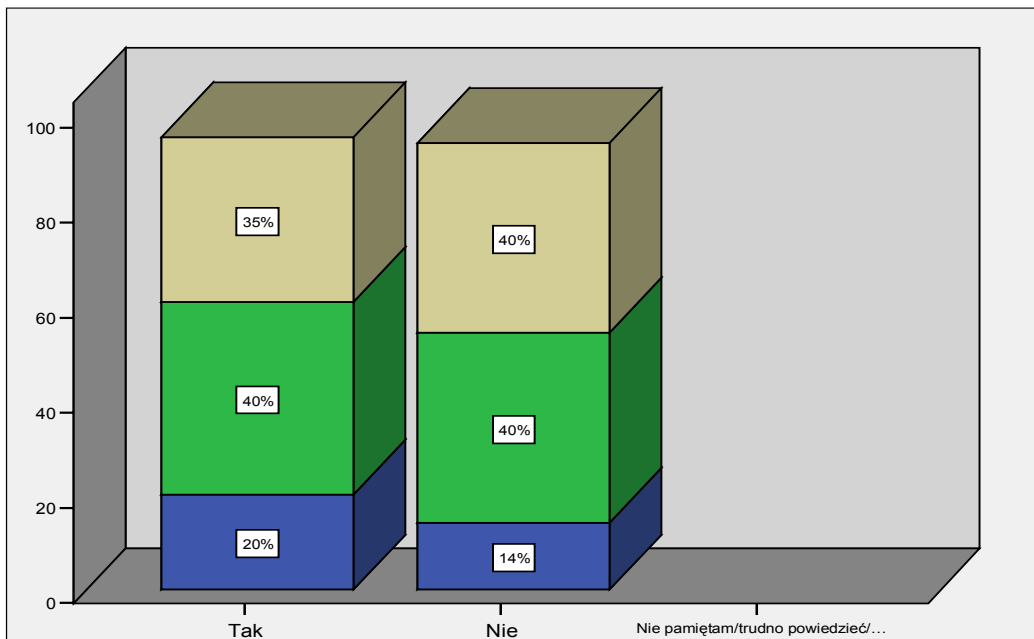


**Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) jakąś sprawę w urzędzie wojewódzkim?**

### Wykres A21 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

- misja
- administracja
- inne



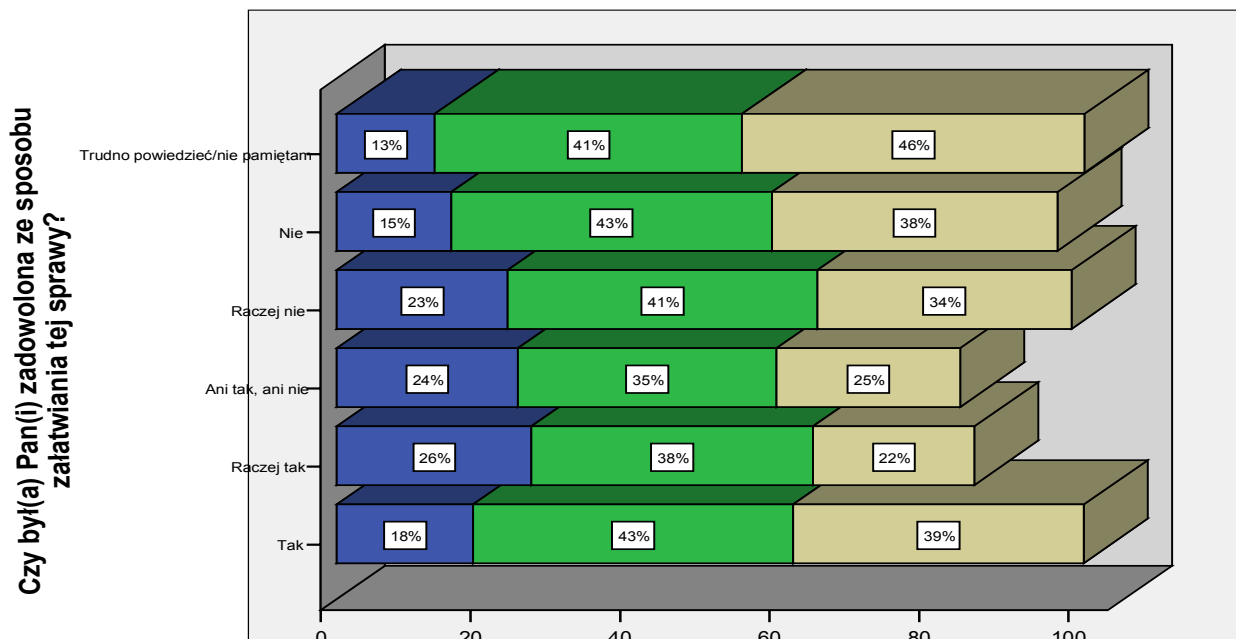
**Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) jakąś sprawę w urzędzie skarbowym?**



### Wykres A22 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

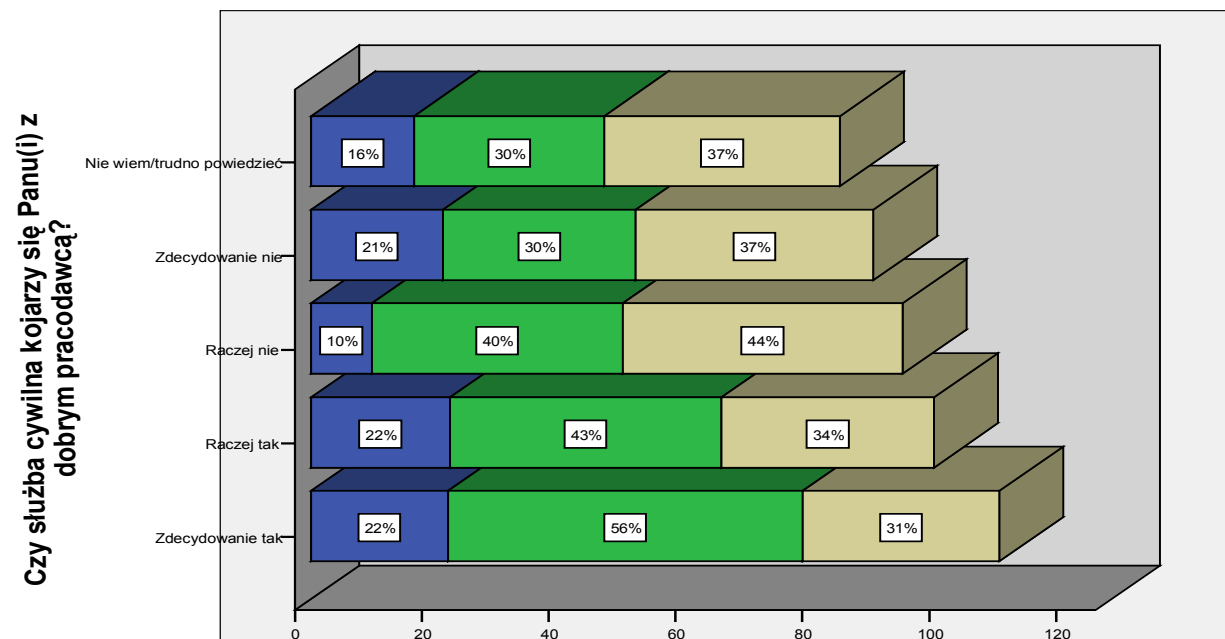
misja  
administracja  
inne



### Wykres A23 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

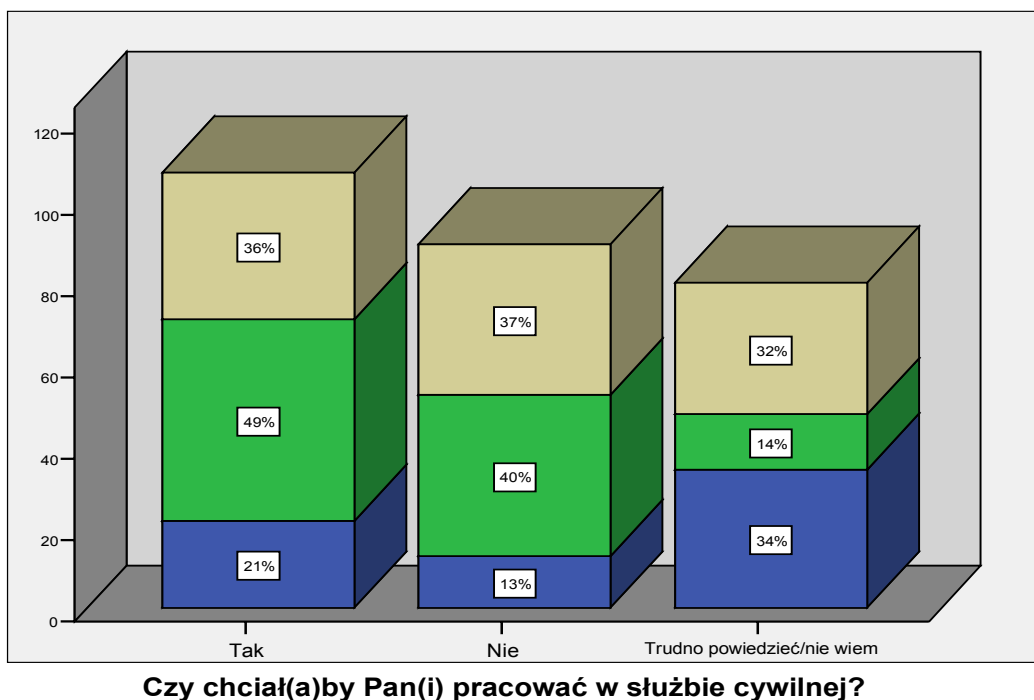
misja  
administracja  
inne



### Wykres A24 Skojarzenia związane ze służbą cywilną

Odsetek osób wymieniających przynajmniej jedno skojarzenie w każdej kategorii

misja  
administracja  
inne



Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?

Tabela A10 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / płeć

		PŁEĆ		Ogółem	
		Kobieta	Mężczyzna		
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	113	120	233
		%	23,2%	28,0%	25,5%
	Nie	Liczebność	263	228	491
		%	54,0%	53,3%	53,7%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	111	80	191
		%	22,8%	18,7%	20,9%
Ogółem	Liczebność	487	428	915	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela A11 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / wiek**

			WIEK				Ogółem
			18-24 lat	25-39 lat	40-59 lat	>59 lat	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	41	75	98	19	233
		%	28,9%	31,6%	29,6%	9,3%	25,5%
	Nie	Liczebność	66	111	163	152	492
		%	46,5%	46,8%	49,2%	74,1%	53,8%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	35	51	70	34	190
		%	24,6%	21,5%	21,1%	16,6%	20,8%
Ogółem		Liczebność	142	237	331	205	915
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A12 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / wykształcenie**

			WYKSZTAŁCENIE				Ogółem
			Podstawowe	Zawodowe	Średnie	Wyższe	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	35	58	115	24	232
		%	14,1%	24,5%	34,5%	25,3%	25,4%
	Nie	Liczebność	156	126	156	53	491
		%	62,7%	53,2%	46,8%	55,8%	53,7%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	58	53	62	18	191
		%	23,3%	22,4%	18,6%	18,9%	20,9%
Ogółem		Liczebność	249	237	333	95	914
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A13 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / dochód**

		Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?						Ogółem	
		Tak		Nie		Trudno powiedzieć			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
DOCHÓD NA OSOBE W GOSP. DOMOWYM	odmowa odpowiedzi/nie wiem/brak dochodu	96	24,9%	189	49,1%	100	26,0%	385	100%
	do 300 zł	23	30,7%	38	50,7%	14	18,7%	75	100%
	301 - 400 zł	20	27,4%	36	49,3%	17	23,3%	73	100%
	401 - 500 zł	17	23,0%	40	54,1%	17	23,0%	74	100%
	501 - 700 zł	26	23,2%	67	59,8%	19	17,0%	112	100%
	pow 700 zł	51	26,2%	121	62,1%	23	11,8%	195	100%
Ogółem		233	25,5%	491	53,7%	190	20,8%	914	100%

**Tabela A14 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / miejsce zamieszkania**

			MIEJSCE ZAMIESZKANIA				Ogółem
			miasto pow 200 tys	miasto 50-200 tys	miasto <50 tys	wieś	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	50	46	67	71	234
		%	23,9%	28,9%	32,2%	20,9%	25,5%
	Nie	Liczebność	118	88	85	200	491
		%	56,5%	55,3%	40,9%	58,8%	53,6%
	Trudno powiedzieć	Liczebność	41	25	56	69	191
		%	19,6%	15,7%	26,9%	20,3%	20,9%
Ogółem		Liczebność	209	159	208	340	916
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A15 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / kontakt podczas załatwiania spraw urzędowych**

			Styczność z pojęciem "służba cywilna" - podczas załatwiania spraw urzędowych		Ogółem
			nie podano odpowiedzi	podano odpowiedź	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	115	34	149
		%	33,5%	50,7%	36,3%
	Nie	Liczebność	183	31	214
		%	53,4%	46,3%	52,2%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	45	2	47
		%	13,1%	3,0%	11,5%
Ogółem		Liczebność	343	67	410
		%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A16 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / wiedza służbie cywilnej**

			Czy członkami korpusu służby cywilnej są - Wojewodowie?			Ogółem
			Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	125	57	51	233
		%	37,0%	31,0%	13,0%	25,5%
	Nie	Liczebność	180	103	208	491
		%	53,3%	56,0%	52,9%	53,7%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	33	24	134	191
		%	9,8%	13,0%	34,1%	20,9%
Ogółem		Liczebność	338	184	393	915
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela A17 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / wiedza o służbie cywilnej**

			Czy członkami korpusu służby cywilnej są - Radni rady gminy?			Ogółem
			Tak	Nie	Nie wiem/trudno powiedzieć	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	98	90	46	234
		%	40,0%	31,7%	11,9%	25,5%
	Nie	Liczebność	125	163	204	492
		%	51,0%	57,4%	52,6%	53,7%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	22	31	138	191
		%	9,0%	10,9%	35,6%	20,8%
Ogółem	Liczebność	245	284	388	917	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela A 18 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / wiedza o służbie cywilnej**

			Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał(a) Pan(i) jakąś sprawę w urzędzie skarbowym?			Ogółem
			Tak	Nie	Nie pamiętam/trudno powiedzieć/nie wiem	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	176	56	1	233
		%	31,5%	16,0%	16,7%	25,5%
	Nie	Liczebność	284	205	2	491
		%	50,8%	58,6%	33,3%	53,7%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	99	89	3	191
		%	17,7%	25,4%	50,0%	20,9%
Ogółem	Liczebność	559	350	6	915	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela A18 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / kontakt z urzędem skarbowym**

			Czy w ciągu ostatniego roku załatwia(a) Pan(i) jakąś sprawę w urzędzie skarbowym?			Ogółem
			Tak	Nie	Nie pamiętam/ trudno powiedzieć ć/nie wiem	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	176	56	1	233
		%	31,5%	16,0%	16,7%	25,5%
	Nie	Liczebność	284	205	2	491
		%	50,8%	58,6%	33,3%	53,7%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	99	89	3	191
		%	17,7%	25,4%	50,0%	20,9%
Ogółem	Liczebność	559	350	6	915	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela A19 Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej? / starania o pracę w służbie cywilnej**

			Czy kiedykolwiek ubiegał(a) się Pan(i) o pracę w służbie cywilnej?		Ogółem
			Tak	Nie	
Czy chciał(a)by Pan(i) pracować w służbie cywilnej?	Tak	Liczebność	10	223	233
		%	66,7%	24,8%	25,5%
	Nie	Liczebność	4	487	491
		%	26,7%	54,1%	53,7%
	Trudno powiedzieć/nie wiem	Liczebność	1	190	191
		%	6,7%	21,1%	20,9%
Ogółem	Liczebność	15	900	915	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Badanie „Urzędnik państwowy w oczach obywatela”. PBS  
wrzesień 2005. Celowa próba 521 klientów wybranych urzędów  
administracji państwowej**

**Tabela B1 Wiedza o służbie cywilnej / ocena urzędników**

		Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem	
		tak		nie		nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
Ogólna ocena urzędników urzędów administracji rządowej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia:	bardzo negatywna	7	43,8%	8	50,0%	1	6,3%	16	100,0%
	negatywna	12	32,4%	23	62,2%	2	5,4%	37	100,0%
	raczej negatywna	46	45,5%	54	53,5%	1	1,0%	101	100,0%
	raczej pozytywna	96	42,9%	124	55,4%	4	1,8%	224	100,0%
	pozytywna	36	38,7%	56	60,2%	1	1,1%	93	100,0%
	bardzo pozytywna	10	47,6%	11	52,4%	0	,0%	21	100,0%
	trudno powiedzieć	10	35,7%	17	60,7%	1	3,6%	28	100,0%
Ogółem		217	41,7%	293	56,3%	10	1,9%	520	100,0%

**Tabela B2 Wiedza o służbie cywilnej / płeć**

		PŁEĆ			
		Kobieta	Mężczyzna	Ogółem	
Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	tak	Liczebność	83	133	216
		%	35,0%	47,3%	41,7%
	nie	Liczebność	149	143	292
		%	62,9%	50,9%	56,4%
	nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam	Liczebność	5	5	10
		%	2,1%	1,8%	1,9%
Ogółem	Liczebność	237	281	518	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	



**Tabela B3 Wiedza o służbie cywilnej / wykształcenie**

			WYKSZTAŁCENIE				Ogółem
			Podstawowe	Zawodowe	Średnie	Wyższe	
Czy kiedykolwiek słyssał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	tak	Liczebność	2	7	60	148	217
		%	11,8%	14,9%	28,8%	59,9%	41,8%
	nie	Liczebność	15	38	144	95	292
		%	88,2%	80,9%	69,2%	38,5%	56,3%
	nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam	Liczebność	0	2	4	4	10
		%	,0%	4,3%	1,9%	1,6%	1,9%
	Ogółem	Liczebność	17	47	208	247	519
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela B4 Wiedza o służbie cywilnej / dochód**

		Czy kiedykolwiek słyssał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem	
		tak		nie		nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
		DOCHÓD	do 500 PLN	4	50,0%	3	37,5%	1	12,5%
501 - 700 PLN	0		,0%	5	100,0%	0	,0%	5	100,0%
701 - 900 PLN	1		16,7%	5	83,3%	0	,0%	6	100,0%
901 - 1100 PLN	7		38,9%	11	61,1%	0	,0%	18	100,0%
1101 - 1300 PLN	6		28,6%	14	66,7%	1	4,8%	21	100,0%
1301 - 1500 PLN	9		28,1%	22	68,8%	1	3,1%	32	100,0%
1501 - 2000 PLN	25		45,5%	28	50,9%	2	3,6%	55	100,0%
powyżej 2000 PLN	123		54,9%	101	45,1%	0	,0%	224	100,0%
odmowa odpowiedzi	42		28,0%	104	69,3%	4	2,7%	150	100,0%
Ogółem	217		41,8%	293	56,5%	9	1,7%	519	100,0%

Tabela B5 Wiedza o służbie cywilnej / zatrudnienie

		Czy kiedykolwiek słyssał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem	
		tak		nie		nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
ZATRUDNIENIE	Przeds. państwowe	31	48,4%	31	48,4%	2	3,1%	64	100,0%
	Przeds. prywatne	112	39,6%	166	58,7%	5	1,8%	283	100,0%
	Sfera budżetowa	25	80,6%	6	19,4%	0	,0%	31	100,0%
	Gospodarstwo rolne	1	33,3%	2	66,7%	0	,0%	3	100,0%
	Emeryci i renciści	26	40,6%	37	57,8%	1	1,6%	64	100,0%
	Bezrobotni	5	20,0%	19	76,0%	1	4,0%	25	100,0%
	Niepracujący	15	31,3%	32	66,7%	1	2,1%	48	100,0%
Ogółem	215	41,5%	293	56,6%	10	1,9%	518	100,0%	

Tabela B6 Wiedza o służbie cywilnej / grupa społeczna

		Czy kiedykolwiek słyssał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem	
		tak		nie		nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
GRUPA SPOŁECZNA	Kadra	69	65,1%	35	33,0%	2	1,9%	106	100,0%
	Pracownicy umysłowi	67	46,9%	75	52,4%	1	,7%	143	100,0%
	Handel	12	22,2%	42	77,8%	0	,0%	54	100,0%
	Robotnicy wykwal.	2	10,0%	17	85,0%	1	5,0%	20	100,0%
	Robotnicy niewykwal.	1	16,7%	3	50,0%	2	33,3%	6	100,0%
	Rolnicy	0	,0%	2	100,0%	0	,0%	2	100,0%
	Właściciele	20	39,2%	30	58,8%	1	2,0%	51	100,0%
	Gospodynie domowe	3	50,0%	3	50,0%	0	,0%	6	100,0%
	Uczniowie. studenci	11	33,3%	22	66,7%	0	,0%	33	100,0%
	Bezrobotni	5	17,2%	22	75,9%	2	6,9%	29	100,0%
	Emeryci i renciści	26	38,8%	40	59,7%	1	1,5%	67	100,0%
	Ogółem	216	41,8%	291	56,3%	10	1,9%	517	100,0%

**Tabela B7 Wiedza o służbie cywilnej / miejsce zamieszkania**

		WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI ZAMIESZKANIA				Ogółem	
		miasto pow. 200 tys.	miasto 50 - 200 tys.	miasto do 50 tys.	wieś		
Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	tak	Liczebność	166	41	6	4	217
		%	40,8%	53,2%	28,6%	26,7%	41,7%
	nie	Liczebność	231	36	15	11	293
		%	56,8%	46,8%	71,4%	73,3%	56,3%
	nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam	Liczebność	10	0	0	0	10
		%	2,5%	,0%	,0%	,0%	1,9%
Ogółem	Liczebność	407	77	21	15	520	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela B8 Wiedza o służbie cywilnej / miejsce badania**

		Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem	
		tak		nie		nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
MIEJSCE BADANIA	Warszawa	160	52,8%	140	46,2%	3	1,0%	303	100,0%
	Zielona Góra	31	41,3%	44	58,7%	0	,0%	75	100,0%
	Poznań	23	32,4%	48	67,6%	0	,0%	71	100,0%
	Białystok	3	4,2%	62	86,1%	7	9,7%	72	100,0%
Ogółem		217	41,7%	294	56,4%	10	1,9%	521	100,0%

**Tabela B9 Wiedza o służbie cywilnej / rodzaj urzędu**

	Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem		
	tak		nie		nie jestem pewien/pewna, nie pamiętam				
	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	
RODZAJ URZĘDU	Ministerstwo	75	74,3%	26	25,7%	0	,0%	101	100,0%
	Urząd wojewódzki	24	36,4%	42	63,6%	0	,0%	66	100,0%
	Izby i urzędy skarbowe	103	34,9%	187	63,4%	5	1,7%	295	100,0%
	Wojewódzki Inspektorat Ochrony Roślin i Nasiennictwa	1	12,5%	7	87,5%	0	,0%	8	100,0%
	Urząd statystyczny	8	20,5%	26	66,7%	5	12,8%	39	100,0%
	Wojewódzki Inspektorat Farmaceutyczny	1	20,0%	4	80,0%	0	,0%	5	100,0%
	Urząd Regulacji Energetyki	5	71,4%	2	28,6%	0	,0%	7	100,0%
	Ogółem	217	41,7%	294	56,4%	10	1,9%	521	100,0%

**Badanie „Urzędnik państwowy w oczach obywatela”. PBS  
listopad 1999. Celowa próba 543 klientów wybranych urzędów  
administracji państwowej**

**Tabela C1 Wiedza o służbie cywilnej / ocena urzędników urzędów centralnych**

		Czy kiedykolwiek słyshał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem	
		tak		nie		nie pamiętam			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
Gdyby miał(a) Pan(i) wystawić ogólną ocenę wszystkim urzędnikom urzędów centralnych, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia, to byłaby to ocena:	b. negatywna	0	,0%	0	,0%	1	100,0%	1	100,0%
	negatywna	6	16,7%	21	58,3%	9	25,0%	36	100,0%
	raczej negatywna	22	19,8%	62	55,9%	27	24,3%	111	100,0%
	raczej pozytywna	55	28,5%	103	53,4%	35	18,1%	193	100,0%
	pozytywna	38	35,8%	58	54,7%	10	9,4%	106	100,0%
	b. pozytywna	4	23,5%	12	70,6%	1	5,9%	17	100,0%
	trudno powiedzieć	21	31,8%	34	51,5%	11	16,7%	66	100,0%
brak odpowiedzi	3	42,9%	2	28,6%	2	28,6%	7	100,0%	
Ogółem		149	27,7%	292	54,4%	96	17,9%	537	100,0%

**Tabela C2 Wiedza o służbie cywilnej / płeć**

		PŁEĆ		Ogółem	
		Kobieta	Mężczyzna		
Czy kiedykolwiek słyshał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	tak	Liczebność	52	95	147
		%	25,0%	30,4%	28,2%
	nie	Liczebność	113	168	281
		%	54,3%	53,7%	53,9%
	nie pamiętam	Liczebność	43	50	93
		%	20,7%	16,0%	17,9%
Ogółem		Liczebność	208	313	521
		%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela C3 Wiedza o służbie cywilnej / wykształcenie**

		WYKSZTAŁCENIE				Ogółem	
		podstawowe	zawodowe	średnie	wyższe		
Czy kiedykolwiek słyshał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	tak	Liczebność	2	6	58	83	149
		%	7,1%	10,3%	23,6%	41,1%	27,9%
	nie	Liczebność	22	44	136	88	290
		%	78,6%	75,9%	55,3%	43,6%	54,3%
	nie pamiętam	Liczebność	4	8	52	31	95
		%	14,3%	13,8%	21,1%	15,3%	17,8%
Ogółem		Liczebność	28	58	246	202	534
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela C4 Wiedza o służbie cywilnej / dochód**

		Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem	
		tak		nie		nie pamiętam			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
DOCHODY - GOSP.DOMOWE	do 500 PLN	3	15,8%	16	84,2%	0	,0%	19	100%
	501 - 700 PLN	2	12,5%	12	75,0%	2	12,5%	16	100%
	701 - 900 PLN	2	7,4%	18	66,7%	7	25,9%	27	100%
	901 - 1100 PLN	10	24,4%	26	63,4%	5	12,2%	41	100%
	1101 - 1300 PLN	9	17,0%	34	64,2%	10	18,9%	53	100%
	1301 - 1500 PLN	12	18,5%	44	67,7%	9	13,8%	65	100%
	1501 - 2000 PLN	34	41,0%	31	37,3%	18	21,7%	83	100%
	powyżej 2001 PLN	53	38,4%	60	43,5%	25	18,1%	138	100%
Ogółem	125	28,3%	241	54,5%	76	17,2%	442	100%	

**Tabela C5 Wiedza o służbie cywilnej / zatrudnienie**

		Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem	
		tak		nie		nie pamiętam			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
ZATRUDNIENIE	Przedsiębiorst wo państwowe	38	36,5%	50	48,1%	16	15,4%	104	100%
	Przedsiębiorst wo prywatne	75	31,8%	112	47,5%	49	20,8%	236	100%
	Sfera budżetowa	18	30,0%	31	51,7%	11	18,3%	60	100%
	Gospodarstwo rolne	1	3,7%	23	85,2%	3	11,1%	27	100%
	Emeryci, renciści	4	11,8%	23	67,6%	7	20,6%	34	100%
	Bezrobotni	1	5,9%	15	88,2%	1	5,9%	17	100%
	Niepracujący	10	19,6%	34	66,7%	7	13,7%	51	100%
Ogółem	147	27,8%	288	54,4%	94	17,8%	529	100%	

Tabela C6 Wiedza o służbie cywilnej / grupa zawodowa

	Czy kiedykolwiek słyssał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?						Ogółem		
	tak		nie		nie pamiętam				
	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	
GRUPA ZAWODOWA	Kadra	66	49,3%	47	35,1%	21	15,7%	134	100,0%
	Pracownicy umysłowi	35	26,9%	74	56,9%	21	16,2%	130	100,0%
	Handel	9	24,3%	16	43,2%	12	32,4%	37	100,0%
	Robotnicy wykwal.	5	17,2%	20	69,0%	4	13,8%	29	100,0%
	Robotnicy niewykwal.	1	100,0%	0	,0%	0	,0%	1	100,0%
	Rolnicy	1	4,0%	22	88,0%	2	8,0%	25	100,0%
	Właściciele	17	21,8%	45	57,7%	16	20,5%	78	100,0%
	Gospodynie domowe	0	,0%	2	40,0%	3	60,0%	5	100,0%
	Studenci	8	21,6%	23	62,2%	6	16,2%	37	100,0%
	Uczniowie	0	,0%	1	100,0%	0	,0%	1	100,0%
	Bezrobotni	1	5,3%	16	84,2%	2	10,5%	19	100,0%
	Emeryci i renciści	3	10,3%	19	65,5%	7	24,1%	29	100,0%
	Ogółem	146	27,8%	285	54,3%	94	17,9%	525	100,0%

Tabela B7 Wiedza o służbie cywilnej / miejsce zamieszkania

		MIEJSCOWOŚĆ				Ogółem	
		miasto pow. 200 tys	miasto 50 – 199 tys.	miasto do 50 tys.	wieś		
Czy kiedykolwiek słyssał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	tak	Liczebność	121	14	6	4	145
		%	31,7%	26,9%	18,2%	7,5%	27,9%
	nie	Liczebność	186	33	21	43	283
		%	48,7%	63,5%	63,6%	81,1%	54,4%
	nie pamiętam	Liczebność	75	5	6	6	92
		%	19,6%	9,6%	18,2%	11,3%	17,7%
Ogółem	Liczebność	382	52	33	53	520	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



**Tabela B8 Wiedza o służbie cywilnej / miejsce badania**

		MIEJSCE BADANIA				Ogółem	
		Warszawa	Zielona Góra	Poznań	Białystok		
Czy kiedykolwiek słyszał(a) Pan(i) o służbie cywilnej?	tak	Liczebność	103	14	29	3	149
		%	34,7%	20,0%	36,3%	3,3%	27,7%
	nie	Liczebność	127	51	38	76	292
		%	42,8%	72,9%	47,5%	84,4%	54,4%
	nie pamiętam	Liczebność	67	5	13	11	96
		%	22,6%	7,1%	16,3%	12,2%	17,9%
Ogółem	Liczebność	297	70	80	90	537	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Badanie: European Values Study. Polska, 1999**

**Tabela E1 Confidence: The Civil Services / Age**

		Confidence: The Civil Services								Ogółem	
		A great deal		Quite a lot		Not very much		None at all			
		Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%	Liczebność	%
Age recoded	15-24	4	3,8%	42	40,0%	47	44,8%	12	11,4%	105	100%
	25-34	8	5,7%	32	22,7%	71	50,4%	30	21,3%	141	100%
	35-44	9	4,1%	46	20,8%	122	55,2%	44	19,9%	221	100%
	45-54	12	5,3%	56	24,6%	125	54,8%	35	15,4%	228	100%
	55-64	14	11,0%	28	22,0%	66	52,0%	19	15,0%	127	100%
	65 and more years	20	10,8%	57	30,6%	79	42,5%	30	16,1%	186	100%
Ogółem		67	6,6%	261	25,9%	510	50,6%	170	16,9%	1008	100%

**Tabela E2 Confidence: The Civil Services / Education level**

			Education level (recoded)			Ogółem
			Lower	Middle	Upper	
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	49	12	6	67
		%	8,8%	4,0%	4,1%	6,7%
	Quite a lot	Liczebność	155	72	32	259
		%	27,7%	24,2%	21,6%	25,7%
	Not very much	Liczebność	263	160	87	510
		%	47,0%	53,7%	58,8%	50,7%
	None at all	Liczebność	93	54	23	170
		%	16,6%	18,1%	15,5%	16,9%
Ogółem		Liczebność	560	298	148	1006
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela E3 Confidence: The Civil Services / Income level**

			Income level			Ogółem
			Low	Medium	High	
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	34	28	5	67
		%	8,1%	6,7%	3,3%	6,8%
	Quite a lot	Liczebność	104	108	43	255
		%	24,8%	26,0%	28,5%	25,9%
	Not very much	Liczebność	199	223	76	498
		%	47,5%	53,6%	50,3%	50,5%
	None at all	Liczebność	82	57	27	166
		%	19,6%	13,7%	17,9%	16,8%
Ogółem		Liczebność	419	416	151	986
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabela E4 Confidence: The Civil Services / Important in a job**

		Important in a job: a useful job for society		Ogółem	
		Not mentioned	Mentioned		
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	19	48	67
		%	3,7%	9,7%	6,6%
	Quite a lot	Liczebność	126	135	261
		%	24,6%	27,2%	25,9%
	Not very much	Liczebność	264	246	510
		%	51,6%	49,6%	50,6%
	None at all	Liczebność	103	67	170
		%	20,1%	13,5%	16,9%
Ogółem	Liczebność	512	496	1008	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E5 Confidence: The Civil Services / More power to local authorities**

		Future changes: More power to local authorities			Ogółem	
		Good thing	Don't mind	Bad thing		
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	40	13	5	58
		%	8,3%	4,9%	3,9%	6,6%
	Quite a lot	Liczebność	140	61	26	227
		%	29,0%	23,1%	20,2%	25,9%
	Not very much	Liczebność	240	140	62	442
		%	49,7%	53,0%	48,1%	50,5%
	None at all	Liczebność	63	50	36	149
		%	13,0%	18,9%	27,9%	17,0%
Ogółem	Liczebność	483	264	129	876	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E6 Confidence: The Civil Services / Interest in politics**

		Interest in politics				Ogółem	
		Very interested	Somewhat interested	Not very interested	Not at all interested		
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	5	19	25	18	67
		%	7,7%	5,0%	8,0%	7,2%	6,7%
	Quite a lot	Liczebność	11	91	93	65	260
		%	16,9%	24,1%	29,8%	26,1%	25,9%
	Not very much	Liczebność	34	207	157	109	507
		%	52,3%	54,9%	50,3%	43,8%	50,5%
	None at all	Liczebność	15	60	37	57	169
		%	23,1%	15,9%	11,9%	22,9%	16,8%
Ogółem	Liczebność	65	377	312	249	1003	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E7 Confidence: The Civil Services / Confidence: Education System**

			Confidence: Education System				Ogółem
			A great deal	Quite a lot	Not very much	None at all	
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	58	7	2	0	67
		%	16,9%	1,5%	1,1%	,0%	6,8%
	Quite a lot	Liczebność	105	131	25	0	261
		%	30,6%	28,9%	13,9%	,0%	26,3%
	Not very much	Liczebność	141	247	106	6	500
		%	41,1%	54,5%	58,9%	40,0%	50,5%
	None at all	Liczebność	39	68	47	9	163
		%	11,4%	15,0%	26,1%	60,0%	16,4%
Ogółem	Liczebność	343	453	180	15	991	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E8 Confidence: The Civil Service / Confidence: The Press**

			Confidence: The Press				Ogółem
			A great deal	Quite a lot	Not very much	None at all	
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	39	17	10	0	66
		%	34,8%	4,7%	2,4%	,0%	6,8%
	Quite a lot	Liczebność	22	129	88	12	251
		%	19,6%	35,9%	21,5%	13,5%	25,9%
	Not very much	Liczebność	38	170	248	34	490
		%	33,9%	47,4%	60,5%	38,2%	50,5%
	None at all	Liczebność	13	43	64	43	163
		%	11,6%	12,0%	15,6%	48,3%	16,8%
Ogółem	Liczebność	112	359	410	89	970	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E9 Confidence: The Civil Service / Confidence: Labour Unions**

			Confidence: Labour Unions				Ogółem
			A great deal	Quite a lot	Not very much	None at all	
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	24	20	14	4	62
		%	38,7%	8,0%	3,3%	2,3%	6,8%
	Quite a lot	Liczebność	14	104	90	22	230
		%	22,6%	41,8%	21,3%	12,5%	25,3%
	Not very much	Liczebność	20	109	264	72	465
		%	32,3%	43,8%	62,4%	40,9%	51,1%
	None at all	Liczebność	4	16	55	78	153
		%	6,5%	6,4%	13,0%	44,3%	16,8%
Ogółem	Liczebność	62	249	423	176	910	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E10 Confidence: The Civil Service / Confidence: Parliament**

			Confidence: Parliament				Ogółem
			A great deal	Quite a lot	Not very much	None at all	
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	54	8	3	2	67
		%	63,5%	3,2%	,7%	1,0%	6,9%
	Quite a lot	Liczebność	15	160	62	16	253
		%	17,6%	64,0%	14,5%	7,6%	26,0%
	Not very much	Liczebność	14	77	330	66	487
		%	16,5%	30,8%	77,3%	31,4%	50,1%
	None at all	Liczebność	2	5	32	126	165
		%	2,4%	2,0%	7,5%	60,0%	17,0%
Ogółem	Liczebność	85	250	427	210	972	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E11 Confidence: The Civil Service / Confidence: Health Care System**

			Confidence: Health Care System				Ogółem
			A great deal	Quite a lot	Not very much	None at all	
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	55	5	4	2	66
		%	28,1%	1,4%	1,2%	2,0%	6,7%
	Quite a lot	Liczebność	73	131	48	7	259
		%	37,2%	36,0%	14,6%	7,1%	26,2%
	Not very much	Liczebność	52	177	222	48	499
		%	26,5%	48,6%	67,7%	48,5%	50,6%
	None at all	Liczebność	16	51	54	42	163
		%	8,2%	14,0%	16,5%	42,4%	16,5%
Ogółem	Liczebność	196	364	328	99	987	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E12 Confidence: The Civil Service / Confidence: Justice System**

			Confidence: Justice System				Ogółem
			A great deal	Quite a lot	Not very much	None at all	
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	46	11	5	3	65
		%	37,7%	3,8%	1,3%	1,9%	6,8%
	Quite a lot	Liczebność	42	132	58	17	249
		%	34,4%	45,4%	15,0%	10,7%	26,0%
	Not very much	Liczebność	28	122	266	73	489
		%	23,0%	41,9%	68,9%	45,9%	51,0%
	None at all	Liczebność	6	26	57	66	155
		%	4,9%	8,9%	14,8%	41,5%	16,2%
Ogółem	Liczebność	122	291	386	159	958	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E13 Confidence: The Civil Service / Confidence: European Union**

		Confidence: The European Union				Ogółem	
		A great deal	Quite a lot	Not very much	None at all		
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	30	11	12	8	61
		%	34,9%	4,0%	3,7%	4,8%	7,2%
	Quite a lot	Liczebność	21	124	61	23	229
		%	24,4%	44,8%	19,0%	13,9%	26,9%
	Not very much	Liczebność	28	120	203	74	425
		%	32,6%	43,3%	63,2%	44,6%	50,0%
	None at all	Liczebność	7	22	45	61	135
		%	8,1%	7,9%	14,0%	36,7%	15,9%
Ogółem	Liczebność	86	277	321	166	850	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E14 Confidence: The Civil Services / Satisfaction with the way democracy develops**

		Satisfaction with the way democracy develops				Ogółem	
		Very satisfied	Rather satisfied	Not very satisfied	Not at all satisfied		
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	3	31	22	7	63
		%	15,8%	8,2%	5,6%	5,1%	6,8%
	Quite a lot	Liczebność	10	109	93	18	230
		%	52,6%	28,8%	23,7%	13,1%	24,8%
	Not very much	Liczebność	3	205	215	57	480
		%	15,8%	54,1%	54,7%	41,6%	51,7%
	None at all	Liczebność	3	34	63	55	155
		%	15,8%	9,0%	16,0%	40,1%	16,7%
Ogółem	Liczebność	19	379	393	137	928	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E15 Confidence: The Civil Services / Most people can be trusted**

		Most people can be trusted		Ogółem	
		Most people can be trusted	Can't be too careful		
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	19	47	66
		%	10,6%	5,9%	6,8%
	Quite a lot	Liczebność	38	213	251
		%	21,1%	26,8%	25,7%
	Not very much	Liczebność	105	387	492
		%	58,3%	48,7%	50,5%
	None at all	Liczebność	18	148	166
		%	10,0%	18,6%	17,0%
Ogółem	Liczebność	180	795	975	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E16 Confidence: The Civil Services / Greater respect for authority**

		Future changes: Greater respect for authority			Ogółem	
		Good thing	Don't mind	Bad thing		
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	48	10	4	62
		%	9,6%	2,9%	6,3%	6,8%
	Quite a lot	Liczebność	147	75	12	234
		%	29,3%	21,7%	18,8%	25,7%
	Not very much	Liczebność	247	180	30	457
		%	49,3%	52,2%	46,9%	50,2%
	None at all	Liczebność	59	80	18	157
		%	11,8%	23,2%	28,1%	17,3%
Ogółem	Liczebność	501	345	64	910	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Tabela E17 Confidence: The Civil Services / How often follow politics in the press**

		How often follows politics in the news					Ogółem	
		Every day	Several times a week	Once or twice a week	Less often	Never		
Confidence: The Civil Services	A great deal	Liczebność	45	5	6	7	4	67
		%	8,1%	2,4%	6,1%	6,5%	11,1%	6,7%
	Quite a lot	Liczebność	136	54	33	29	8	260
		%	24,5%	25,7%	33,3%	26,9%	22,2%	25,8%
	Not very much	Liczebność	272	131	47	50	10	510
		%	49,1%	62,4%	47,5%	46,3%	27,8%	50,6%
	None at all	Liczebność	101	20	13	22	14	170
		%	18,2%	9,5%	13,1%	20,4%	38,9%	16,9%
Ogółem	Liczebność	554	210	99	108	36	1007	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	