

OBSAH

I. Úvod, prameny a cíle knihy	5
II. Pohyblivé hranice diktatury ve světle stížností	11
III. Špatně kalibrovaný barometr? – k funkcím a limitům využití stížností československých občanů.....	24
Přístup mocenských orgánů ke stížnostem občanů – od zásad k vyhláše a věčným úvahám o potřebě zákona o stížnostech	25
Stížnosti v době přestavby – novelizace zas a znova	60
IV: Společnost stěžovatelů? – k celkovým počtům a tematickému zaměření podáníčeskoslovenskýchobčanů.....	74
Tematické členění stížnostní agendy v Československu	88
Kdo vlastně psal? – k otázce sociálního složení stěžovatelů.....	105
V. Nemáme, ptejte se příští týden – k problematice zásobování, obchodu a služeb	113
„Zelenina – dnes náhodou cibule!“ – úskalí konzumu v Československu	115
Příčiny a důsledky nekvalitní výroby v Československu pohledem stížností	133
„V socialismu by nemělo být vykořisťování člověka člověkem. Ale zkuste sehnat zedníka, když mu za jeho práci bohatě nepřiplatíte [...]“ – k otázce dostupnosti a kvality služeb	151
VI. Stížnosti občanů na nešvary v československé podnikové sféře a v orgánech lidosprávy	170
Nesprávné chování pracovníků a funkcionářů	181
Čekám, čekáš, čekáme – průtahy ve vyřizování záležitostí občanů	189
„Veď naša spoločnosť je bohatá, nie?“ – stížnosti na rozkrádání a zneužívání funkcí	193
VII. „Stavíme dlouho, draze a v nízké kvalitě“ – k problematice bytové politiky v Československu	202
„Byty nejsou, ale potěším vás; byli jste navrženi na titul Vzorný čekatel“ – problematika komunálních bytů	211

Platit více a stejně čekat – družstevní byty	233
Nemohu bydlet se svými dětmi – individuální výstavba a nezvaní nájemníci	250
„Neustále mi zatéká do bytu“ – stížnosti na opravy a údržbu bytového fondu	258
VIII. Stížnosti v oblasti životního prostředí a zdravotnictví	271
„Víte o tom, že v Československu je životní ovzduší znečištěno otrávenými lidmi?“ – k problematice stížností na životní prostředí	273
Stížnosti československých občanů na oblast zdravotnictví	301
IX. Anonym do koše nepatří, bohužel – k problematice nepodepsaných stížností a oznámení	319
Před anonymem si nemůže být nikdo jist – možnosti a limity dopisů bez zpáteční adresy	335
„Už není diktatura proletariátu, ale sekretariátu“ – anonymní dopisy s politickým obsahem	345
X. Závěrem.....	365
Edice dokumentů	371
Seznam použitých zkratk	540
Prameny a literatura	545
Summary	555
Jmenný rejstřík	558