



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIENIENIEM ZARZĄDCZYCH W JST
**Sprawnym
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ZOZNISKOWANY WYWIAD GRUPOWY

Urząd Miejski w Kozienicach

Raport z badania jakościowego

2012



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRACOWAŃ ZARZĄDZCZYCH W JST
**Sprawnym
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



1. Cel badania

Celem niniejszego badania było zweryfikowanie oraz wyjaśnienie możliwych wątpliwości powstałych w trakcie badań ilościowych. Zogniskowane wywiady grupowe służą do pogłębienia wyników badań kwestionariuszowych poprzez dotarcie do znaczeń, jakie nadają zjawiskom społecznym doświadczający ich ludzie. Pozwalają one na pogłębienie wiedzy na temat procesu wdrażania projektu „Sprawny samorząd” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie”, Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

W każdej Jednostce Samorządu Terytorialnego (JST) biorącej udział w badaniu zostało zrealizowane odrębne badanie jakościowe. Dobór próby nie miał charakteru reprezentatywnego, lecz celowy. Tak dobrana próba służy poszukiwaniu odpowiedzi na pytania dotyczące charakterystyki różnorodności zjawisk związanych z jakością usług oraz satysfakcją klientów, a nie opisowi częstotliwości ich występowania. W każdym urzędzie dążono do realizacji badania z udziałem grupy od 6 do 8 klientów badanego urzędu. Podział ten umożliwił moderowanie dyskusji i wykorzystywanie procesów grupowych do zebrania dodatkowych informacji.

W badaniu przeprowadzonym w Kozienicach wzięło udział sześć osób.

2. Warunki życia w gminie

Badani ocenili Kozienice jako miasto bezpieczne, choć podkreślali też, że wiele zależy od dzielnic. Problematiczny obszar to część centrum, obszar za szkołą numer 4 i plac zabaw za rzeką. Według wiedzy badanych w tych miejscach ma zostać zainstalowany monitoring oraz mają się tam pojawić patrole policji.

Dostęp do edukacji został oceniony jako dobry, jednak sporo osób wyjeżdża w celach edukacyjnych do innych miejscowości. Problemem zgłaszanym przez badanych jest brak szkół zawodowych, jednak odnosi się to do polityki krajowej. Dostępnych jest wiele przedszkoli, a lista oczekujących na miejsce jest, według wiedzy badanych, krótka: „Przedszkoli jest sporo. Wszyscy chętni znajdują się w przedszkolu.” Przedszkola często



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WDOŻENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDZCZYCH W JST
**Sprawnym
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



przekazują informacje o tym, gdzie są jeszcze wolne miejsca. W mieście jest też żłobek, a liczba miejsc w nim ma się zwiększyć, ponieważ od kilku lat wzrasta zainteresowanie rodziców tą formą opieki nad dziećmi.

Dostęp do kultury i sportu został oceniony jako bardzo dobry. W mieście działa Uniwersytet Trzeciego Wieku, czasem do miasta przejeżdżają muzycy z Filharmonii Krakowskiej, są też przedstawienia dla dzieci. Baza sportowa jest zdaniem badanych lepsza niż w Radomiu: „Sport jest na najwyższym poziomie.” Jest wiele boisk, w tym boiska przy szkołach, a także basen.

Badani uważają, że turystyka nie jest dobrze rozwinięta, a jednocześnie spora część z nich uważa, że gmina nie ma do niej warunków: „Nie ma tu jakiegoś turystycznego hitu.” Również agroturystyka nie jest zbyt dobrze rozwinięta, co jest związane z faktem, że rolnicy na tych terenach utrzymują się raczej z intensywnej produkcji rolnej, a nie ekologicznej. Programy ekologiczne, jakimi objęta została gmina, jak Natura 2000, są według badanych głównie źródłami problemów i niepotrzebnych zobowiązań. Gmina chciała zbudować przystań wodną i rozwiązać problem zalewania terenów nadrzecznych, ale propozycje zostały oprotetowane przez ekologów, których badani nazywają nawet ekoterrorystami: „To jest nowa religia, jeśli chodzi o ekologię.”

Część badanych była zdania, że na teren gminy przyjeżdżają osoby w celach rekreacyjnych, a w okolicy Kozienic jest dość dużo interesujących miejsc, w związku z tym można by rozwinąć strategię turystyczną. Jednak brakuje instytucji, która koordynowałaby turystykę, a także odpowiedniej infrastruktury. Problemem byłaby również konkurencja ze strony tak znanych marek turystycznych jak Sandomierz, czy Kazimierz Dolny, do których nie jest daleko.

Działania pomocy społecznej zostały ocenione dobrze, choć zdaniem badanych jest ona ograniczana przez przepisy, bo sami pracownicy pomocy społecznej są chętni do pomocy: „Nasza pomoc społeczna jest uwrażliwiona.”

Kwestia mieszkalnictwa socjalnego, według badanych, jest dobrze rozwiązana, dostępna jest wystarczająca liczba lokali. Nawet osoby spoza Kozienic próbują się tu osiedlać.

Ochrona zdrowia została oceniona podobnie jak w całej Polsce: „Jak w całej Polsce. Chory jest system.” Z dostępem do lekarzy pierwszego kontaktu nie ma większych problemów. Kontrowersyjna, zdaniem badanych, jest kwestia zakupu sprzętu do szpitala przez gminę. W ten sposób został zakupiony tomograf komputerowy, jednak NFZ nie chce podpisać kontraktu na badania tym sprzętem. W mieście działa też kilka prywatnych przychodni, które konkurują ze sobą, co jest korzystne dla pacjentów.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WDRÓŻENIA
USPRAWNIEŃ ZARZĄDCZYCH W JST
Sprawnym samorząd



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Współpraca z organizacjami pozarządowymi została oceniona bardzo dobrze. Organizowane są konkursy na dotacje dla organizacji pozarządowych, których roczna pula to około milion złotych. Gmina udostępnia też organizacjom pozarządowym pomieszczenia za darmo i wspiera je w zewnętrznych konkursach, deklaruje swoją dotację jako wkład własny lub informuje o współpracy z daną organizacją. Dużą rolę, m.in. w kursach doszkalających, odegrały środki z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Usługi komunikacji miejskiej są świadczone przede wszystkim przez prywatnych przewoźników, gmina takich usług nie oferuje. Istnieją też linie podmiejskie. Dobre połączenia są z Radomiem i Warszawą, niektórzy korzystając z nich, dojeżdżają do pracy czy na studia. Dużo gorzej jest z połączeniami w kierunku wschodnim, w tym z Lublinem.

Infrastruktura drogowa została oceniona jako kiepska. Najgorsza jest droga krajowa, z innymi drogami jest trochę lepiej. Dużym problemem jest brak obwodnicy, wszystkie samochody ciężarowe przejeżdżają przez miasto, co jest nie tylko uciążliwe, ale i niebezpieczne.

3. Wizerunek gminy

Z relacji badanych wynika, że ludzie odwiedzający Kozienice są zachwyceni miastem: „Do mnie znajomi przyjechali, byli zachwyceni moim miastem.” Według mieszkańców miasto ma swoją markę i jest znane w Polsce. Kozienice wyróżniają się również spośród okolicznych miejscowości, a ludzie są dumni ze swojego pochodzenia i często się nim chwalą. Mieszkańcy myślą o swoim mieście raczej jako o miejscowości powiązanej z Warszawą niż z Radomiem. Jak ujął to jeden z badanych: „Každy woli być przyjacielem bogatego niż biednego.”

W ćwiczeniu przeprowadzonym z pomocą techniki projekcyjnej „Planeta” badani zostali poproszeni o wyobrażenie sobie ich miejscowości jako osobnej planety. W ten sposób badano relacje miejscowości z okolicą i jej samowystarczalność.

Badani mieszkańcy potraktowali taką sytuację jako olbrzymie zagrożenie: „Bezrobocie jest, bo jeśli nie można wyjechać, to nie ma pracy. Jeśli nie możemy pojechać do Warszawy, to co będziemy robić? W Kozienicach nie ma roboty. Warszawa nas utrzymuje.”

Pojawiłby się również problem ze zbytem produktów spożywczych wytwarzanych w Kozienicach, ponieważ jak na potrzeby mieszkańców produkuje się ich za dużo.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WDOŻENIA
USPRAWNIENIEM ZARZĄDZCZYCH W JST
**Sprawni
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Kolejnym zagrożeniem byłby brak zapotrzebowania na energię, którą wytwarza kozienicka elektrownia. Elektrownia napędza tutejszą gospodarkę, zatrudnia około dwóch tysięcy osób, a w planach ma rozbudowę i zatrudnienie kolejnych osób.

4. Urząd w oczach interesantów

Badani, mówiąc o urzędnikach, początkowo skupili się na komisji popowodziowej. Obsługa odszkodowań została oceniona pozytywnie, podkreślany był ogrom prac, jakie trzeba było wykonać: „Zawsze, jak chodziłem coś załatwić, to szybko, sprawnie.”

Obsługa urzędu również została oceniona bardzo dobrze.

Najważniejszą zmianą zaobserwowaną przez badanych jest pojawienie się punktu informacyjnego, w którym można załatwić większość spraw.

Poza obsługą, mocnym punktem urzędu jest pion techniczny oraz to, że w poniedziałki urząd jest otwarty dla klientów do godziny 17, co ułatwia załatwienie wielu spraw osobom pracującym.

Badani gorzej ocenili możliwość załatwienia spraw przez Internet, na której to możliwości zależy przede wszystkim osobom młodym. Raczej trzeba udać się do urzędu osobiście. Brakuje też systemu powiadomień, który funkcjonuje w Starostwie Powiatowym w Kozienicach: „W starostwie jak się np. składa dokumenty do prawa jazdy, to wysyłają sms, że prawo jazdy jest gotowe.”

Kolejne oczekiwania badanych to zapewnienie większej ilości miejsc siedzących oraz miejsca, gdzie można kupić np. kawę lub przynajmniej postawienie automatu z napojami. Kolejny postulat to dostęp do komputerów i drukarki, aby można było na miejscu wydrukować odpowiedni wniosek.

Obsługa osób niepełnosprawnych jest według badanych problematyczna. Istnieje podjazd, ale brakuje windy, czy pokoju do obsługi osób niepełnosprawnych.

5. Stereotyp urzędu i „urząd idealny”

Aby zbadać stereotypy związane z urzędem i to, jaki powinien być „urząd idealny”, zastosowano technikę projekcyjną, podczas której proszono badane osoby o wyobrażenie sobie urzędu jako osoby.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRACOWAŃ ZARZĄDZCZYCH W JST
**Sprawnny
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Urząd jest mężczyzną po 40. Musi być doświadczony i znać całą gminę, a do tego mieszkać na terenie miasta. Ma wykształcenie wyższe, raczej techniczne lub związane z administracją. Jedną z jego cech charakteru musi być cierpliwość. W czasie wolnym jeździ na rowerze po puszczy. Samochód, którym jeździ, to marka ze środkowej półki, która nie kojarzy się z luksusem.

6. Podsumowanie

Badani za najważniejsze elementy charakteryzujące gminę uznali elektrownię w Kozienicach, która jest głównym miejscem zatrudnienia mieszkańców oraz bliskość Warszawy, w której również można znaleźć miejsca pracy.

Problemem, zdaniem badanych, jest słaba komunikacja z miejscowościami położonymi na wschód od Kozienic oraz blokowanie projektów czy inwestycji przez ekologów.

Z większości aspektów dotyczących działania urzędu badani są zadowoleni. Poprawie powinna ulec obsługa klientów przez Internet. Również dostosowanie budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych mogłoby być lepsze.