



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA  
USPRAWNIEŃ ZARZĄDczyCH W JST  
**Sprawnym  
samorząd**



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



# **ZOZNISKOWANY WYWIAD GRUPOWY**

## **Urząd Miasta i Gminy Kozienice**

Raport z badań



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA  
USPRAWNIEŃ ZARZĄDZĄCYCH W JST  
**Sprawnym  
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



W przeprowadzonym badaniu uczestniczyło ośmiu pracowników JST, spośród których sześciu deklaroowało, że pracują przy obsłudze klientów, a dwóch że pracują poza obsługą klientów.

## 1. Warunki życia w gminie

Ogólnie pracownicy JST oceniają warunki życia w gminie Kozienice pozytywnie. Jest to ciche, spokojne, zadbane i położone w korzystnych warunkach przyrodniczych miejsce do życia.

Na negatywną ocenę zasługuje lokalna ochrona zdrowia. Mieszkańcy zauważają jej istotne braki, kolejki oraz trudności w dostępie do lekarzy specjalistów. Dobrzy lekarze wyjeżdżają z gminy do dużych miast - traktują pracę tutaj, jako etap w swojej karierze. „Czasami jak się już dostaniesz do szpitala, a szczególnie do naszego szpitala właśnie... lepiej się nie dostawać” – twierdzą. Korzystnie ocenia się obecność i działalność w gminie niepublicznych przychodni.

Lokalna oświata jest oceniana pozytywnie. Działa tu kilka szkół podstawowych, gimnazjalnych i średnich. Są też szkoły policealne, dla dorosłych i językowe. Od niedawna w gminie działa też szkoła muzyczna. Poza tym korzystnie ocenia się pomoc edukacyjną dla dzieci z biednych rodzin. W gminie jest żłobek dla dzieci i kilka przedszkoli w tym ośrodki prowadzone przez prywatnych przedsiębiorców. Swoją wydział zamiejscowy w Kozienicach prowadzi też Akademia Humanistyczno-Ekonomiczna z Łodzi. W uczelni kształcą się głównie osoby z sąsiednich gmin.

Bezpieczeństwo publiczne w gminie nie sprawia większych problemów. Pracownicy JST nie znają żadnych przypadków przestępstw w społeczności lokalnej. Zwracają też uwagę, że na ulicach widoczne są patrole policyjne.

Dostępność komunikacyjna gminy jest dobra, ale zauważa się pewne braki. Przede wszystkim obecna jest komunikacja autobusowa PKS. Dostępne są także usługi prywatnych przewoźników. W gminie nie ma dworca PKP, najbliższy znajduje się w Radomiu, w odległości około 30 kilometrów od gminy. W gminie nie ma komunikacji publicznej, niemniej mieszkańcy korzystają z dojazdów autobusowych od miasta do przyległych wsi.

Stan infrastruktury drogowej na terenie miasta jest dobry, ale na obszarach wiejskich niezbędne są jeszcze dalsze inwestycje. W ostatnich latach przeprowadzono szereg remontów i modernizacji. Na terenie miasta stworzono też sieć ścieżek rowerowych, kilka z nich przebiega też na terenie obszarów wiejskich. Przez gminę przebiegają ważne drogi: krajowa nr 48 od Kocka do Tomaszowa Mazowieckiego, krajowa nr 79 od Warszawy do Bytomia oraz wojewódzka nr 737 z Kozienic do Radomia. Ruch na tych trasach bywa uciążliwy dla mieszkańców.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA  
USPRAWNIEN ZARZĄDZCZYCH W JST  
**Sprawny samorząd**



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Bezrobocie stanowi problem dla mieszkańców, ale nie jest rażące głównie, dlatego że większość osób w poszukiwaniu pracy wyjechała w ostatnich latach do większych miast i zagranicę. Młodych bezrobotnych przyciąga głównie Warszawa. Na terenie gminy jest kilka większych zakładów pracy: Elektrownia Kozienice, Bakoma, Mleczarnia Obory oraz Esselte.

Na ofertę czasu wolnego składają się głównie usługi świadczone przez lokalny ośrodek sportu i rekreacji nad jeziorem Kozienickim, basen, kawiarnie, restauracje i małe lokale gastronomiczne. Latem z inicjatywy miejskiego domu kultury organizowane są festiwale, spotkania kabaretowe oraz publiczne projekcje filmów nad jeziorem. Dużą popularnością cieszy się coroczny ogólnokrajowy Festiwal Muzyki Rozrywkowej im. Bogusława Klimczuka. W gminie działa też lokalna telewizja kablowa oraz Uniwersytet Trzeciego Wieku. Prowadzony jest ogródek jordanowski z rozbudowanym placem zabaw dla dzieci oraz specjalnymi zajęciami według zainteresowań. Ponadto, choć kino i teatr znajdują się dopiero w Radomiu, to przynajmniej raz w miesiącu organizowane są tam wyjazdy z domu kultury. Miasto współpracuje z gminą partnerską Göllheim z Nadrenii dzięki czemu prowadzona jest wymiana młodzieży. W Kozienicach widoczna jest działalność kilku organizacji pozarządowych – Lokalnej Grupy Działania „Puszcza Kozienicka”, Stowarzyszenia na Rzecz Rozwoju Ziemi Kozienickiej, Towarzystwa Miłośników Ziemi Kozienickiej oraz organizacji pomocy społecznej jak Caritas i Polski Czerwony Krzyż. Działają kluby piłkarskie i jeździeckie.

## 2. Wizerunek gminy (technika projekcyjna planeta)

Poproszeni o prezentację gminy dla osoby, która nie miała z nią do czynienia, pracownicy JST w pierwszej kolejności zwrócili uwagę, iż jest to miejsce gdzie ludzie są tacy sami jak wszędzie – i dobrzy, i źli. Przesłano by takiej osobie materiały ukazujące mieszkańców i wybrane miejsca w gminie. Zwrócono uwagę na piękną przyrodę, na sąsiedztwo Puszczy Kozienickiej oraz znaczny, liczący ponad 260 obiektów, rejestr zabytków. Podkreślono też legendy i historyczne wydarzenia, które miały miejsce w miejscowości, a które warte są przypomnienia i upamiętnienia. Do tego prowadzona jest tu stadnina koni w której hodowane są konie czystej krwi arabskiej.

Z myślą o turystach prowadzony jest hotel, pensjonat oraz gospodarstwa agroturystyczne. W domu kultury prowadzone jest centrum informacji turystycznej. Jest też muzeum regionalne. Podkreślono, że gdyby inni chcieli się tu osiedlić, to mogliby jednak mieć z tym kłopoty. Ceny mieszkań są tu dość wysokie.

## 3. Interesant w urzędzie - urząd w oczach urzędników

Pracownicy JST związani z obsługą klientów wskazywali, że częstotliwość z jaką pojawiają się u nich nowi interesanci jest duża. Urzędnicy raczej nie mają poczucia przeciążenia pracą. Są jednak sezony i dni kiedy pracy jest więcej. Przykładowo więcej klientów pojawia się w czwartki kiedy organizowane są targi z udziałem rolników z sąsiednich wsi.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA  
USPRAWNIENI Zarządczych w JST  
**Sprawnym  
samorząd**



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Kolejki zdarzają się głównie w wydziałach związanych z ewidencją ludności, podatkami, geodezją oraz do kas.

Na obecność „klientów trudnych” zwraca się uwagę głównie w odniesieniu do spraw związanych z podziałem gruntów i infrastrukturą. Mieszkańcy często nie rozumieją różnych decyzji oraz zasad podziałów i wykupywania gruntów co wymaga składania szczegółowych wyjaśnień co do procedur i zasad podejmowania decyzji.

Osoby lepiej przygotowane do kontaktu z urzędem to głównie przedsiębiorcy. Są jednak też interesanci, którzy przychodzą z żądaniami, są zdezorientowani, nie znają przepisów, nie wiedzą jakie dokumenty powinni złożyć w danej sprawie ani jakie mają prawa. Urzędnicy zwracają uwagę, że starają się pomóc, pouczyć interesantów, ale czasami mimo pomocy klienci wymagają wyręczenia przez urzędników. Zwrócono uwagę na fakt, iż wielu klientów, to osoby starsze i słabo wykształcone.

Za kluczowy problem na jaki skarżą się klienci uznaje się formularze druków i wniosków. Sposób ich opracowania budzi wiele zastrzeżeń, prowadzi do zadawania dodatkowych pytań, sprawia że mieszkańcy są zdezorientowani i mają wrażenie celowego utrudniania im życia. Kolejna irytująca klientów sytuacja to odsyłanie ich do innych wydziałów. Pracownicy JST zwracają uwagę, iż czasami spotykają się z obrazami słownymi w szczególności od osób, które chcą korzystać ze znacznej pomocy socjalnej, a nie mają do niej uprawnień.

Uczestnicy wywiadu zwracają uwagę, że jako mieszkańcy mają nieco ułatwień przy załatwianiu różnego rodzaju formalności w innych urzędach – głównie w tych, które działają na terenie miasta. Wówczas są częściej obsługiwani „na zasadzie koleżeńskiej pomocy”. Poza terenem gminy zauważają, że urzędy są źle zorganizowane, ich pracownicy nie orientują się w przepisach i potrafią opryskliwie odnosić się do klientów. W urzędzie, w którym pracują znaczącym ułatwieniem dla klientów jest punkt informacyjny znajdujący się w samym wejściu oraz fakt, iż pracownicy są dość dobrze zintegrowani, dzięki czemu dobrze orientują się w obowiązkach innych osób.

W odniesieniu do wymiarów funkcjonowania urzędu zwracano uwagę na stosunkowo niewiele zadań wymagających usprawnienia. Przede wszystkim czasami zauważa się niedostatki w komunikacji między wydziałami – są pracownicy, którzy nie dzielą się z innymi informacjami. Poza tym niekiedy pracownicy muszą wykonywać czynności wykraczające poza obowiązki ściśle związane z ich stanowiskiem np. prowadzić statystyki co do których użyteczności nie są przekonani oraz realizować dodatkowe projekty. Czas pracy urzędu jest wystarczający. Kasy są jednak krócej czynne, ale nie stanowi to dużego problemu, gdyż opłaty bez dodatkowych kosztów można uiszczać w nieodległym banku. Pracownicy zauważają, że blokady stron internetowych są czasami dokuczliwe – szczególnie kiedy porady związane z przepisami prawnymi i finansami publicznymi są publikowane na forach internetowych. Klienci niepełnosprawni wprawdzie mogą skorzystać z podjazdu, ale samodzielnie nie otworzą już drzwi do budynku – tu też twierdzi się, że nie jest to jednak problem, gdyż interesantów takich jest bardzo mało.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA  
USPRAWNIENI Zarządczych w JST  
**Sprawny  
Samorząd**



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Poza tym możliwa jest pełniejsza informatyzacja przy składaniu różnych dokumentów i zaświadczeń drogą elektroniczną, przez Internet.

Wśród zmian jakie nastąpiły w pracy urzędu w ostatnich latach zwrócono uwagę głównie na wzrost zatrudnienia, liczby zadań zleczanych administracji samorządowej oraz zmianę podejścia do klientów, którzy dawniej bali się przychodzić do urzędu.

#### **4. Stereotyp urzędu (technika projekcyjna personifikacja)**

Charakterystyka urzędu w kategoriach osoby wywołała szereg sporów wśród uczestników wywiadu. Pojawiły się problemy z określeniem jego płci i cech. Po głosowaniu stwierdzono, że jest kobietą w wieku średnim 40-50 lat. Ma wykształcenie wyższe, ukończyła kilka studiów podyplomowych. Dobrze orientuje się w ekonomii, prawie i sprawach związanych z infrastrukturą. Cechuje się wytrzymałością, przyjaznością, troskliwością, postępowaniem „z zasadami”, elegancją, „dobrą kuchnią”, lubi nastawieniem na posiadanie pieniędzy, i dobrym zorganizowaniem. Interesuje się sportem i muzyką. Z zewnątrz wygląda dobrze, ale wewnątrz jest nieco zaniedbana. Wymagania stawia głównie wobec siebie. Urząd ten stara się być otwarty i znajduje się w dobrym otoczeniu. Jeździ kilkoma samochodami z których korzysta w zależności od okoliczności i potrzeb. Urząd jest oceniany jako dobra osoba, ale ludzie podchodzą do niego z dystansem z uwagi na przeszłe doświadczenia związane z reprezentowaną przez niego władzą.

#### **5. Podsumowanie**

Na pozytywną ocenę warunków życia w gminie oddziałuje dobrze zorganizowana lokalna oświata, bezpieczeństwo, dostępność komunikacyjna oraz szeroka oferta kulturalna i sportowa. Nieco gorzej ocenia się ochronę zdrowia i infrastrukturę drogową. Problemem gminy jest brak miejsc pracy dla osób młodych. Gmina posiada też niewykorzystany potencjał przyrodniczy i turystyczny. W pracy urzędu poprawy wymaga przede wszystkim komunikacja wewnętrzna oraz regulacja zadań wykraczających poza obowiązki podstawowe pracowników.