

SPIS TREŚCI

OD REDAKTORA NACZELNEGO

Artykuł wstępny – Dagmir Długosz, Redaktor Naczelny
s. 1

FORUM DYREKTORÓW GENERALNYCH

Forum Dyrektorów Generalnych Urzędów Wojewódzkich –
Łukasz Wielocha s. 4

W ADMINISTRACJI

Centra usług wspólnych alternatywą dla tradycyjnych
rozwiązań zarządczych – Dominika Tadla s. 5

Centra usług wspólnych w wybranych krajach Unii
Europejskiej – Katarzyna Dudzik s. 7

RADA SŁUŻBY CYWILNEJ

Z prac Rady Służby Cywilnej – Anna Prażuch s. 12

BUDŻET I FINANSE

Zatrudnienie i wynagrodzenia w korpusie służby cywilnej
w 2012 r. – Hubert Wojtach s. 15

DOBRE PRAKTYKI ZARZĄDZANIA

Urząd bliżej obywatela. Obsługa klientów zewnętrznych
w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim w Kielcach –
Maria Szydłowska s. 21

Program komputerowy ACL do pobierania i analizy
danych. Doświadczenia resortu sprawiedliwości – Jakub
Biel, Justyna Marszałek s. 25

PROJEKTY SYSTEMOWE

„Wsparcie reformy administracji skarbowej”. Nowy projekt
DSC KPRM – Katarzyna Szymaniak-Filipecka s. 28

Projekt „Procesy, cele, kompetencje – zintegrowane
zarządzanie w urzędzie” – Marta Kuzawińska s. 30

Projekt „Doskonalenie standardów zarządzania w ad-
ministracji rządowej”. Wyniki rekrutacji – Anna
Świąderska, Ewa Żebrowska s. 34

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

Jedno miejsce – wiele możliwości, czyli jak efektywnie
zorganizować Punkt Obsługi Klienta (cz. 1.) – Aleksandra
Ciopińska s. 37

WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

Innowacje w sektorze publicznym – Izabela Najda-
-Jędrzejewska s. 42

BADANIA I ANALIZY

Wokół centrum rządowego – z dr. Mariuszem Sworą
rozmawia Dorota Gdańska s. 47

PZPR jako struktura biurokratyczna – Dariusz Magier
s. 50

KADRY

Diagnoza kompetencji urzędników zajmujących wyższe
stanowiska w służbie cywilnej w Ministerstwie Spraw
Wewnętrznych – Joanna Pakuła-Olejniczak, Tomasz
Rostkowski, Marcin Sakowicz s. 54

Szef w administracji publicznej – z Robertem Turskim
Rozmawia Dorota Gdańska s. 55

CZY WIESZ, ŻE

Urzędnicy Księstwa Warszawskiego – oprac. Wojciech
Zawadzki s. 58

WARTO PRZECZYTAĆ

„Transformacje ustrojowe polskiej służby cywilnej”,
Bogusław Przywora, Wydawnictwo Uniwersytetu
Jagiellońskiego, Kraków 2012 – Wojciech Drobny s. 59

„Samorząd terytorialny w Wielkiej Brytanii w latach
1979–2010. Od nowego zarządzania publicznego do
lokalnego współzrządzenia”, Katarzyna Radzik-
-Maruszak, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-
-Skłodowskiej, Lublin 2012 r. – Ewa Puzyna s. 61

WYDAWNICTWO.KSC@KPRM.GOV.PL

