

Spis treści

Wstęp	3
1. Istota zatrudnienia w administracji publicznej	5
1.1. Pracownicy administracji	5
1.2. Wprowadzenie do prawa urzędniczego	6
1.3. Modele służby w administracji	7
1.4. Formy zatrudnienia w administracji publicznej	8
1.5. Rozkład czasu pracy urzędników	12
1.6. Konflikt interesów	13
1.7. Niepełnosprawni	14
1.8. Ćwiczenia kompleksowe	15
2. Służba cywilna	20
2.1. Cel utworzenia służby cywilnej	20
2.2. Organizacja służby cywilnej	25
2.3. Nawiązanie stosunku pracy i jego przekształcenia w służbie cywilnej	28
2.4. Wyższe stanowiska w służbie cywilnej	31
2.5. Zmiana, zawieszenie i ustanie stosunku pracy w służbie cywilnej	32
2.6. Obowiązki członka korpusu służby cywilnej	33
2.7. Uprawnienia członków korpusu służby cywilnej	35
2.8. Szkolenie i rozwój	36
2.9. Odpowiedzialność dyscyplinarna	37
2.10. Krajowa Szkoła Administracji Publicznej	38
2.11. Kodeks etyki służby cywilnej	41
2.12. Ćwiczenia kompleksowe	41
3. Pracownicy samorządowi	47
3.1. Informacje podstawowe	47
3.2. Nawiązanie stosunku pracy z pracownikiem samorządowym zatrudnianym na podstawie umowy o pracę	49
3.3. Obowiązki i uprawnienia pracownika samorządowego	51
3.4. Zatrudnienie pracowników samorządowych w przypadku zmiany w podziale terytorialnym państwa	54
4. Pracownicy urzędów państwowych	55
4.1. Ćwiczenia kompleksowe do rozdziałów 3 i 4	56
5. Obsługa klienta w urzędzie	61
5.1. Informacje podstawowe	61
5.2. Komunikacja w procesie obsługi klienta	62
5.3. Podstawowe standardy obowiązujące w urzędzie	62
5.4. Obsługa klienta w urzędzie	64
5.5. Jak (nie) rozmawiać z klientem	66
5.6. Obsługa klienta przez telefon	67
5.7. Korespondencja za pomocą pism	70
5.8. Korespondencja za pomocą e-maili	74
5.9. Trudne sytuacje	76
6. Europejski Kodeks Dobrej Administracji	79
6.1. Ćwiczenia kompleksowe do rozdziałów 5 i 6	79