

Spis treści

Wstęp	3
Wykaz skrótów	4
1. Istota zatrudnienia w administracji publicznej	5
1.1. Pracownicy administracji	5
1.2. Wprowadzenie do prawa urzędniczego	7
1.3. Modele służby w administracji	9
1.4. Formy zatrudnienia w administracji publicznej	10
1.5. Rozkład czasu pracy urzędników	17
1.6. Konflikt interesów	21
1.7. Niepełnosprawni	24
2. Służba cywilna	25
2.1. Cel utworzenia służby cywilnej	25
2.2. Organizacja służby cywilnej	32
2.3. Nawiązanie stosunku pracy i jego przekształcenia w służbie cywilnej	36
2.4. Wyższe stanowiska w służbie cywilnej	44
2.5. Zmiana, zawieszenie i ustanie stosunku pracy w służbie cywilnej	45
2.6. Obowiązki członka korpusu służby cywilnej	50
2.7. Uprawnienia członków korpusu służby cywilnej	55
2.8. Szkolenie i rozwój	57
2.9. Odpowiedzialność dyscyplinarna	60
2.10. Krajowa Szkoła Administracji Publicznej	62
2.11. Kodeks etyki służby cywilnej	63
3. Pracownicy samorządowi	65
3.1. Informacje podstawowe	65
3.2. Nawiązanie stosunku pracy z pracownikiem samorządowym zatrudnianym na podstawie umowy o pracę	71
3.3. Obowiązki i uprawnienia pracownika samorządowego	78
3.4. Zatrudnienie pracowników samorządowych w przypadku zmiany w podziale terytorialnym państwa	89
4. Pracownicy urzędów państwowych	90
4.1. Informacje podstawowe	90
4.2. Nawiązanie i rozwiązanie stosunku pracy	90
4.3. Obowiązki i uprawnienia pracowników urzędów państwowych	92
4.4. Nagrody, wyróżnienia i kary	94
5. Obsługa klienta w urzędzie	96
5.1. Informacje podstawowe	96
5.2. Komunikacja w procesie obsługi klienta	97
5.3. Podstawowe standardy obowiązujące w urzędzie	102
5.4. Obsługa klienta w urzędzie	103
5.5. Jak (nie) rozmawiać z klientem	106
5.6. Obsługa klienta przez telefon	107
5.7. Korespondencja za pomocą pism	109
5.8. Korespondencja za pomocą e-maili	110
5.9. Trudne sytuacje	111
6. Europejski Kodeks Dobrej Administracji	115
6.1. Informacje podstawowe	115
6.2. Zasady Kodeksu Dobrej Administracji	117
Słownik najważniejszych pojęć	123
Wykaz aktów prawnych	125