

Spis treści

Wstęp	6
 Rozdział 1 – Roman Przybyszewski	
– Administracja publiczna w procesie transformacji	8
1.1. Podmiotowość działalności administracji	8
1.2. Prawne aspekty funkcjonowania administracji w Polsce	10
1.3. Modele administracji publicznej w wybranych krajach europejskich i świata	12
1.4. Tendencje w procesie tworzenia standardów w administracji publicznej	32
1.4.1. Innowacyjne zmiany w funkcjonowaniu administracji	35
1.4.2. Przesłanki efektywnego zarządzania jakością w administracji	37
1.4.3. Standardy jakości w administracji	39
1.5. Nabór i zatrudnienie na stanowiska urzędnicze	47
1.5.1. Procedura naboru urzędników	47
1.5.2. Prestiż pracy w urzędzie jako jednostkowa motywacja do zatrudnienia	50
1.5.3. Wpływ zarządzania jakością na postawy urzędnicze	51
1.5.4. Etyczne aspekty działalności urzędników	55
1.5.5. Standardy postępowania pracowników samorządowych	63
 Rozdział 2 – Roman Przybyszewski	
– Administracja w systemie zarządzania potencjałem społecznym	72
2.1. Priorytety wyznaczane urzędowi administracji państwowej	72
2.2. Determinanty komunikacji interpersonalnej w urzędzie administracji publicznej	77
2.3. Rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w relacjach urząd–obywatel	80
2.4. Istota wzajemnego komunikowania się w relacji urzędnik–obywatel	86
2.4.1. Techniki skutecznego porozumiewania się	88
2.4.2. Rola perswazji w procesie komunikowania się urzędnika z klientem	91

2.4.3. Postawy urzędników a rodzaj zaufania w kontekście doświadczeń klientów. Rodzaje zaufania	92
2.4.4. Wyodrębnione postawy urzędników w świetle obserwacji	94
2.4.5. Wybrane problemy w procesie komunikowania się obywatela z urzędem	96
2.4.6. Agresja językowa w relacjach urzędnik–obywatel	99
2.5. Komunikacja międzyludzka w realiach XXI wieku	103

Rozdział 3 – *Kazimiera Atamańczuk*

– Społeczne uwarunkowania efektywnego działania

administracji publicznej	107
3.1. Klienci utrudniający pracę urzędnikom	107
3.2. Pracownicy administracji w ocenie klientów zewnętrznych	111
3.3. Klienci administracji publicznej w ocenie urzędu	115
3.4. Źródła konfliktów na płaszczyźnie urzędnik–obywatel	120
3.5. Metody i sposoby łagodzenia napięć w kontakcie z trudnym klientem	122
3.6. Rola perswazji w kontaktach interpersonalnych; zapobieganie konfliktom	125

Rozdział 4 – *Kazimiera Atamańczuk*

– Kształtowanie nowego wizerunku administracji w teorii i praktyce ..

4.1. <i>Public relations</i> jako instrument budowania wizerunku urzędu	129
4.2. Przyczyny niezadowolenia obywateli z kontaktów z urzędem	135
4.3. Sposoby przeciwdziałania negatywnym ocenom pracy urzędu	137
4.4. Wyniki badań oceniających postawy i zachowania urzędników	138
4.5. Kierunki doskonalenia zawodowego urzędników administracji publicznej	139
4.5.1. Szkolenia w procesie podnoszenia kwalifikacji i kompetencji pracowników	139
4.5.2. Idea ustawicznego kształcenia jako wymóg i przywilej urzędniczy	146
4.5.3. Techniki szkolenia poza stanowiskiem pracy	147
4.5.4. Szkolenie i doskonalenie zawodowe urzędników w świetle ustawy o służbie cywilnej	148
4.5.4.1. Założone i rzeczywiste cele szkolenia kadry urzędniczej	148

Rozdział 5 – Roman Przybyszewski**– Społeczny odbiór działalności administracji publicznej**

– studium przypadku	156
5.1. Działanie urzędów w ocenie obywateli	156
5.2. Wizerunek wybranej administracji lokalnej w sondażach	158
5.3. Administracja lokalna w odbiorze społecznym	
na przykładzie Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku	162
5.3.1. Analiza wyników ankiety – klienci indywidualni	162
5.3.2. Analiza wyników ankiety	
– klienci instytucjonalni/przedsiębiorcy	165

Rozdział 6 – Kazimiera Atamańczuk**– Wizja nowego modelu urzędnika administracji publicznej**

6.1. Modelowy wizerunek urzędnika	170
6.2. Problemy nowej generacji urzędników	172
6.3. Model urzędnika w nowym kształcie administracji	173
6.4. Model urzędnika administracji publicznej XXI wieku	175
6.5. Znaczenie potencjału twórczego pracowników urzędu	178
6.5.1. Urzędnicy administracji – założone role i kierunki zmian	178
6.5.2. Kryteria oceny pracowników samorządowych	180
6.5.3. Klimat urzędu a satysfakcja urzędników	180

Rozdział 7 – Roman Przybyszewski**– Prognozy funkcjonowania urzędu administracji publicznej**

w XXI wieku	191
7.1. Specyfika funkcjonowania administracji a tendencje zmian	191
7.2. Właściwości menedżerskiego i partycypacyjnego zarządzania	
publicznego	194
7.3. Kierunki zarządzania publicznego w perspektywie XXI wieku	198
7.4. Nowe obszary działań integracyjnych z administracją unijną	200
7.5. Europejska przestrzeń administracyjna jako model administracji	
publicznej	210

Podsumowanie	219
---------------------------	------------

Bibliografia	225
---------------------------	------------