

## 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-  
-Sklódowskiej, Lublin 2012 r. – Ewa Puzyna s. 61

WYDAWNICTWO.KSC@KPRM.GOV.PL

