

# Analiza przepływu informacji w aspekcie obsługi klientów w urzędzie gminy

>

## 1. Wstęp 3

1.1. Uzasadnienie wyboru tematu.....3

1.2. Przegląd literatury..... 4

1.3. Cel i zakres pracy .....4

## Rozdział II

Reforma administracyjna w polsce a przepływ

Informacji w obsłudze klienta

2.1. Istota samorządu terytorialnego .....8

2.2. Reforma samorządu terytorialnego z 1990 roku .....13

2.2.1. Podział terytorialny kraju 14

2.2.2. Zadania samorządu gminnego .....20

2.2.3. Władze samorządu gminnego .....21

2.2.4. Finanse gminy .....23

2.2.5. Akty prawa miejscowego .....24

2.3. Reforma o samorządzie terytorialnym z 1998 roku .....24

2.3.1. Powiat .....25

2.3.1.1. Zakres działania Powiatu.....

2.3.1.2. Władze samorządu

Powiatowego

2.3.1.3. Finanse

Powiatu

2.3.1.4. Akty prawa

Miejscowego

2.3.2. Województwo .....31

2.3.2.1. Zakres działania

Województwa

2.3.2.2. Władze samorządu

Województwa

2.3.2.3. Finanse samorządu

Wojewódzkiego

2.3.2.4. Akty prawa

Miejscowego stanowionego przez samorząd województwa

## **Rozdział III**

### **Gmina jako podstawowa jednostka samorządu terytorialnego**

3.1. Gmina jako system .....36

3.2. Statut gminy.....39

3.2.1. Organizacja wewnętrzna rady .....41

3.2.1.1. Wójt jako

Przewodniczący rady

3.2.1.2. Kompetencje wójta

3.2.1.3. Komisje rady

3.2.1.4. Jednostki

Pomocnicze gminy

3.2.1.5. Radni

3.2.2. Zarząd gminy..... 55

## **Rozdział IV**

### **Analiza przepływu informacji w aspekcie obsługi klientów w urzędzie gminy x**

4.1. Urząd gminy .....58

4.2. Pracownik samorządowy..... 59

4.3. Przepływ informacji w urzędzie gminy.....61

4.3.1. Dostęp do dokumentów gminy .....66

4.3.2. Analiza przepływu informacji.....67

4.3.3. Terminowe załatwianie spraw .....68

4.4. Obieg korespondencji w urzędzie gminy x .....71

4.4.1. Klienci i ich obsługa w urzędzie

Gminy x .....71

## **Rozdział V**

### **Projekt zmian w aktualnym przepływie informacji w aspekcie obsługi klienta w urzędzie gminy**

5.1 algorytm czynności związanych z przyjmowaniem  
Korespondencji .....77

Podsumowanie .....79

Bibliografia .....80