

Spis treści

Wstęp	5
Rozdział 1	
Rola klientów i pracowników w procesach wewnętrznych organizacji publicznych	
<i>Urszula Kobylińska</i>	
Zarządzanie jakością w urzędach miejskich i wojewódzkich w Polsce.	
Wybrane zagadnienia	11
<i>Dorota Frasunkiewicz</i>	
Zmiana postaw członków organizacji	22
<i>Wiesław Urban</i>	
Lojalność w perspektywie komercyjnej i publicznej.	
Zarys problematyki wraz z przykładem sektora handlu detalicznego	49
<i>Dariusz Siemieniako</i>	
Lojalność klientów wobec dóbr materialnych i usług.	
Na przykładzie instytucji administracji państwowej	62
<i>Juozas Lakis</i>	
Zarządzanie konfliktami a dialog w sektorze społecznym Litwy	74
<i>Marcin Szczepański</i>	
Konflikt pracowniczy okresu transformacji gospodarczej	
(na przykładzie strajku słupskiego)	94
<i>Katarzyna Modzelewska</i>	
Potrzeba prywatyzacji oraz obawy w społeczeństwie	113
<i>Mirosław Acewicz</i>	
Zjawisko promocyjnej transmisji informacji nakłaniającej	130

Rozdział 2

Aspekty prawno-organizacyjne funkcjonowania samorządu w sferze lokalnej

Kazimierz Konopka

Zadania samorządu gminnego w Polsce 147

Marcin Jurewicz

Decentralizacja administracji publicznej na przykładzie ustroju prawnego
izb gospodarczych 152

Iwona Piekunko-Mantiuk, Ewa Katarzyna Czech

Obligacje komunalne jako źródło finansowania jednostek
samorządu terytorialnego 173

Anna Zajkowska

Partnerstwo publiczno-prywatne jako sposób na finansowanie
gminnych inwestycji 191

Anna Bagieńska

Instrumenty finansowe jednostek samorządu terytorialnego a rozwój lokalny ... 208

Anna Tomaszuk

Podnoszenie efektywności organizacji za pomocą zarządzania procesowego
na przykładzie Urzędu Gminy w Łomży 221

Dariusz Piotrowski, Joanna Gawędzka-Olszewska

Białystok jako potencjalna metropolia 229

Karol Kazimierz Wąż

Społeczno-kulturowy kontekst funkcjonowania instytucji
samorządu terytorialnego na przykładzie Gminy Brańsk 248

Mikołaj Jalinik

Rozwój działalności agroturystycznej w województwie podlaskim 265