

Spis treści

Wstęp.....	9
Rozdział 1. Gmina jako podmiot świadczący usługi publiczne.....	13
Samorząd terytorialny w okresie transformacji	13
Gmina jako podstawowa wspólnota samorządowa.....	21
Zadania i kompetencje samorządu gminnego.....	30
Specyfika usług publicznych gminy.....	40
Gmina jako podmiot wykorzystania controllingu	48
Rozdział 2. Specyfika controllingu ukierunkowanego na proces świadczenia usług.....	59
Istota controllingu w gminie	59
Cele i zadania controllingu w gminie	68
Organizacja controllingu w gminie.....	76
Ośrodki odpowiedzialności w gminie.....	85
Controlling funkcyjny w procesie świadczenia usług publicznych.....	93
Rozdział 3. Funkcje controllingu usług publicznych gminy	107
Controlling a proces świadczenia usług publicznych w gminie	107
Problemy i koszty wdrożenia controllingu usług publicznych w gminie	112
Planowanie usług publicznych.....	115
Monitoring i kontrola realizacji procesu świadczenia usług	125
Funkcja sterowania w doskonaleniu usług.....	135
Narzędzia zarządzania jakością usług wspomagające funkcje controllingu	144

Rozdział 4. Instrumenty controllingu wspomagające realizację usług publicznych	153
Dobór instrumentów controllingu w procesie świadczenia usług	153
Usługi publiczne w Strategicznej Karcie Wyników	159
Budżet zadaniowy a controlling usług gminy	167
Wskaźniki finansowe i niefinansowe w systemie oceny usług	173
Rachunek kosztów działań w szacowaniu kosztów usług	183
Rozdział 5. Realizacja procesu świadczenia usług a controlling – badania empiryczne	190
Przykłady oceny działalności polskich gmin	190
Realizacja usług publicznych przez gminy w aspekcie funkcji controllingu	203
Zakończenie	219
Załącznik	225
Literatura	229
Wykaz aktów prawnych	237
Indeks	239