

Spis treści

Wprowadzenie	9
Rozdział 1. Podstawowe pojęcia i zadania realizowane przez administrację publiczną	15
1.1. Jakość jako wartość	15
1.2. Jakość usług	17
1.3. Jakość usług w administracji publicznej	25
1.4. Satysfakcja z usług	29
1.5. Jakość życia	36
1.6. Urząd jako organizacja	43
1.7. Zadania realizowane przez administrację publiczną	46
1.8. Usługi realizowane przez urzędy administracji publicznej	51
Rozdział 2. Systemy zarządzania jakością	58
2.1. Ogólna charakterystyka systemów zarządzania jakością	59
2.2. Czynniki wpływające na funkcjonowanie systemu jakości	63
2.3. Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością (autoanaliza)	66
2.4. Polityka jakości urzędów administracji publicznej	80
2.5. Podejście procesowe w systemie jakości	83
2.6. Przegląd zarządzania	90
2.7. Analiza procesów obsługi klienta. Wybrane przykłady	94
2.8. System zarządzania środowiskowego	104
2.9. Wpływ systemów znormalizowanych na funkcjonowanie urzędów	107

Rozdział 3. Koncepcje projakościowego zarządzania w administracji publicznej

	115
3.1. Wybrane problemy zarządzania w administracji publicznej	115
3.2. Wybrane koncepcje zarządzania	120
3.2.1. Zarządzanie przez jakość w administracji publicznej	120
3.2.2. Zarządzanie wiedzą	125
3.2.3. <i>Reengineering</i>	127
3.2.4. <i>E-government</i>	128
3.2.5. <i>Benchmarking</i>	133
3.2.6. <i>Outsourcing</i>	140
3.2.7. New Public Management (NPM)	143
3.3. Warunki i zasady doskonalenia jakości	147

Rozdział 4. Pomiar jakości

	153
4.1. Modele samooceny i oceny administracji publicznej	153
4.1.1. Modele samooceny i oceny – uwagi ogólne	153
4.1.2. Model Europejskiej Fundacji ds. Zarządzania Jakością (European Foundation for Quality Management – EFQM)	157
4.1.3. Model Malcolma Baldrige'a	160
4.1.4. Model Edwarda Deminga	165
4.1.5. Model Common Assessment Framework (CAF)	169
4.1.6. Model Speyer Quality Award	173
4.1.7. Metoda i program Charter Mark	176
4.1.8. Standardy Investor in People (IIP)	179
4.1.9. Samoocena systemu zarządzania jakością	184
4.1.10. Zintegrowany model samooceny	186
4.2. Metody, techniki i narzędzia pomiaru jakości	192
4.2.1. Analiza instytucjonalna urzędu	192
4.2.2. Metody i techniki badań społecznych	198
4.2.3. Narzędzie badawcze SERVQUAL	200
4.2.4. Badania przy zastosowaniu narzędzia QVOTE	204
4.2.5. <i>Mystery shopping</i>	206
4.2.6. Analiza wskaźników	209
4.2.7. Technika wydarzeń krytycznych	212
4.2.8. Analiza wartości	214
4.2.9. Audyty jakości	216

Rozdział 5. Społeczne i organizacyjne możliwości doskonalenia jakości	224
5.1. Jakościowe zarządzanie zasobami ludzkimi	224
5.1.1. Procesy zatrudniania	225
5.1.2. Szkolenia w administracji	232
5.1.3. Systemy motywacji	238
5.1.4. Systemy ocen urzędników	243
5.1.5. Zalecenia praktyczne dla administracji publicznej	250
5.2. Funkcje i role osób odpowiedzialnych za jakość	254
5.2.1. Funkcje i role pracowników	256
5.2.2. Zadania najwyższego kierownictwa	259
5.2.3. Rola klientów	266
5.2.4. Rola rady	269
5.3. Kultura jakości	271
5.4. Znaczenie etyki	274
5.5. Rola zaufania w doskonaleniu jakości	277
5.6. <i>Empowerment</i> w administracji publicznej	286
5.7. Zaangażowanie pracowników i obywateli – klientów	291
5.8. Rola kontraktu społecznego w ustalaniu wymagań jakości	297
5.9. Możliwości stosowania podejścia procesowego	300
5.10. „ <i>One-stop-shop</i> ” i kioski obsługi elektronicznej	303
5.11. Zróżnicowanie form obsługi	306
5.12. Struktury organizacyjne urzędów	310
Zakończenie	317
Bibliografia	319