

Spis treści

Przedmowa	9
Wprowadzenie	11

Rozdział 1. Charakterystyka administracji samorządowej

1.1. Istota administracji i samorządowej	13
1.1.1. Gmina	14
1.1.2. Powiat	16
1.1.3. Województwo	17
1.2. Podstawowe nurty w organizacji i zarządzaniu w urzędach administracji publicznej	18
1.2.1. Tradycyjne koncepcje <i>zarządzania</i>	18
1.2.2. New Public Management i Public Governance	20
1.2.3. Public Value	24
1.3. System <i>zarządzania</i> i koncepcje jakościowe zorientowane na procesy w administracji publicznej	25
1.3.1. System zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001	26
1.3.2. Total Quality Management	30
1.3.3. Business Process Reengineering	35
1.3.4. Lean government	38
1.3.5. Lean Six Sigma	43
1.4. Koncepcje wspierające doskonalenie procesów w administracji publicznej	45
1.4.1. Outsourcing i insourcing	45
1.4.2. Benchmarking	50
1.4.3. Zarządzanie projektami	55
1.4.4. E-administracja	57

Rozdział 2. Podejście procesowe w administracji publicznej

2.1. Istota podejścia procesowego	60
2.1.1. Procesy i ich klasyfikacja	63
2.1.2. Charakterystyka organizacji zorientowanej procesowo	67
2.1.3. Podejście procesowe w różnych rodzajach struktur organizacyjnych	69
2.2. Zarządzanie procesami	72
2.2.1. Istota i cele zarządzania procesami	
2.2.2. Identyfikacja procesów	75
2.2.3. Metody identyfikacji procesów	78
2.2.4. Wizualizacja procesów	81
2.2.5. Pomiar procesów	83
2.2.6. Doskonalenie procesów	88

Rozdział 3. Zarządzanie procesami w urzędach administracji samorządowej w świetle badań empirycznych

3.1. Koncepcja i przebieg badania	94
3.2. Wyniki badań ilościowych	95
3.3. Wyniki badań jakościowych	99
3.4. Podsumowanie badań empirycznych	101

Rozdział 4. Wykorzystanie koncepcji *lean government* do doskonalenia procesów w administracji samorządowej

4.1. Identyfikacja procesu (strumienia wartości)	106
4.1.1. Wybór rodziny produktów	108
4.1.2. Określenie menadżera strumienia wartości	109
4.1.3. Identyfikacja klienta oraz określenie, co stanowi wartość dla klienta	110
4.1.4. Identyfikacja strumienia wartości (przepływu)	111
4.2. Analiza strumienia wartości	117
4.3. Doskonalenie strumienia wartości	119
4.3.1. Przepływ ciągły	120
4.3.2. System ssący	122
4.3.3. Stabilizacja, standaryzacja, wizualizacja i ciągłe doskonalenie pracy	124

4.4. Wykorzystanie <i>lean government</i> w doskonaleniu procesów na przykładzie urzędu marszałkowskiego	126
Podsumowanie	133
Spis rysunków	136
Spis tabel	137
Literatura	139