

Spis treści

Przedmowa

Wprowadzenie

Rozdział 1. Charakterystyka administracji samorządowej

1.1. Istota administracji samorządowej

1.1.1. Gmina

1.1.2. Powiat

1.1.3. Województwo

1.2. Podstawowe nurty w organizacji i zarządzaniu w urzędach administracji publicznej

1.2.1. Tradycyjne koncepcje zarządzania

1.2.2. New Public Management i Public Governance

1.2.3. Public Value

1.3. System zarządzania i koncepcje projakościowe zorientowane na procesy w administracji publicznej

1.3.1. System zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001

1.3.2. Total Quality Management

1.3.3. Business Process Reengineering

1.3.4. Lean government

1.3.5. Lean Six Sigma

1.4. Koncepcje wspierające doskonalenie procesów w administracji publicznej

1.4.1. Outsourcing i insourcing

1.4.2. Benchmarking

1.4.3. Zarządzanie projektami

1.4.4. E-administracja

Rozdział 2. Podejście procesowe w administracji publicznej

2.1. Istota podejścia procesowego

2.1.1. Procesy i ich klasyfikacja

2.1.2. Charakterystyka organizacji zorientowanej procesowo

2.1.3. Podejście procesowe w różnych rodzajach struktur organizacyjnych

2.2. Zarządzanie procesami

2.2.1. Istota i cele zarządzania procesami

2.2.2. Identyfikacja procesów

- 2.2.3. Metody identyfikacji procesów
- 2.2.4. Wizualizacja procesów
- 2.2.5. Pomiary procesów
- 2.2.6. Doskonalenie procesów

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

- 3.1. Koncepcja i przebieg badania
- 3.2. Wyniki badań ilościowych
- 3.3. Wyniki badań jakościowych
- 3.4. Podsumowanie badań empirycznych

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

- 4.1. Identyfikacja procesu (strumienia wartości)
 - 4.1.1. Wybór rodziny produktów
 - 4.1.2. Określenie menadżera strumienia wartości
 - 4.1.3. Identyfikacja klienta oraz określenie, co stanowi wartość dla klienta
 - 4.1.4. Identyfikacja strumienia wartości (przepływu)
- 4.2. Analiza strumienia wartości
- 4.3. Doskonalenie strumienia wartości
 - 4.3.1. Przepływ ciągły
 - 4.3.2. System ssący
 - 4.3.3. Stabilizacja, standaryzacja, wizualizacja i ciągłe doskonalenie pracy
- 4.4. Wykorzystanie lean government w doskonaleniu procesów na przykładzie urzędu marszałkowskiego

Podsumowanie

Spis rysunków

Spis tabel

Literatura