

Spis treści

Wprowadzenie

Rozdział 1. Podstawowe pojęcia i zadania realizowane przez administrację publiczną

- 1.1. Jakość jako wartość
- 1.2. Jakość usług
- 1.3. Jakość usług w administracji publicznej
- 1.4. Satysfakcja z usług
- 1.5. Jakość życia
- 1.6. Urząd jako organizacja
- 1.7. Zadania realizowane przez administrację publiczną
- 1.8. Usługi realizowane przez urzędy administracji publicznej

Rozdział 2. Systemy zarządzania jakością

- 2.1. Ogólna charakterystyka systemów zarządzania jakością
- 2.2. Czynniki wpływające na funkcjonowanie systemu jakości
- 2.3. Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością (autoanaliza)
- 2.4. Polityka jakości urzędów administracji publicznej
- 2.5. Podejście procesowe w systemie jakości
- 2.6. Przegląd zarządzania
- 2.7. Analiza procesów obsługi klienta. Wybrane przykłady
- 2.8. System zarządzania środowiskowego
- 2.9. Wpływ systemów znormalizowanych na funkcjonowanie urzędów

Rozdział 3. Koncepcje projakościowego zarządzania w administracji publicznej

- 3.1. Wybrane problemy zarządzania w administracji publicznej
- 3.2. Wybrane koncepcje zarządzania
 - 3.2.1. Zarządzanie przez jakość w administracji publicznej
 - 3.2.2. Zarządzanie wiedzą
 - 3.2.3. *Reengineering*
 - 3.2.4. *E-government*
 - 3.2.5. *Benchmarking*
 - 3.2.6. *Outsourcing*
 - 3.2.7. New Public Management (NPM)
- 3.3. Warunki i zasady doskonalenia jakości

Rozdział 4. Pomiar jakości

- 4.1. Modele samooceny i oceny administracji publicznej
 - 4.1.1. Modele samooceny i oceny – uwagi ogólne
 - 4.1.2. Model Europejskiej Fundacji ds. Zarządzania Jakością (European Foundation for Quality Management – EFQM)
 - 4.1.3. Model Malcolma Baldrige’a
 - 4.1.4. Model Edwarda Deminga
 - 4.1.5. Model Common Assessment Framework (CAF)
 - 4.1.6. Model Speyer Quality Award

- 4.1.7. Metoda i program Charter Mark
- 4.1.8. Standardy Investor in People (IIP)
- 4.1.9. Samoocena systemu zarządzania jakością
- 4.1.10. Zintegrowany model samooceny
- 4.2. Metody, techniki i narzędzia pomiaru jakości
 - 4.2.1. Analiza instytucjonalna urzędu
 - 4.2.2. Metody i techniki badań społecznych
 - 4.2.3. Narzędzie badawcze SERVQUAL
 - 4.2.4. Badania przy zastosowaniu narzędzia QVOTE
 - 4.2.5. *Mystery shopping*
 - 4.2.6. Analiza wskaźników
 - 4.2.7. Technika wydarzeń krytycznych
 - 4.2.8. Analiza wartości
 - 4.2.9. Audyty jakości

Rozdział 5. Społeczne i organizacyjne możliwości doskonalenia jakości

- 5.1. Jakościowe zarządzanie zasobami ludzkimi
 - 5.1.1. Procesy zatrudniania
 - 5.1.2. Szkolenia w administracji
 - 5.1.3. Systemy motywacji
 - 5.1.4. Systemy ocen urzędników
 - 5.1.5. Zalecenia praktyczne dla administracji publicznej
- 5.2. Funkcje i role osób odpowiedzialnych za jakość
 - 5.2.1. Funkcje i role pracowników
 - 5.2.2. Zadania najwyższego kierownictwa
 - 5.2.3. Rola klientów
 - 5.2.4. Rola rady
- 5.3. Kultura jakości
- 5.4. Znaczenie etyki
- 5.5. Rola zaufania w doskonaleniu jakości
- 5.6. *Empowerment* w administracji publicznej
- 5.7. Zaangażowanie pracowników i obywateli – klientów
- 5.8. Rola kontraktu społecznego w ustalaniu wymagań jakości
- 5.9. Możliwości stosowania podejścia procesowego
- 5.10. „*One-stop-shop*” i kioski obsługi elektronicznej
- 5.11. Zróżnicowanie form obsługi
- 5.12. Struktury organizacyjne urzędów

Zakończenie

Bibliografia