

Spis treści

Wprowadzenie	6
Wstęp	9

Rozdział I

Jakość w instytucjach publicznych	13
1.1. Definicja jakości w usługach publicznych	14
1.2. Charakterystyka usług publicznych	18
1.3. Model wdrażania jakości	30
1.4. Podsumowanie	32

Rozdział 2

Ewolucja systemów zarządzania w instytucjach publicznych na świecie.	
W stronę jakości w usługach publicznych.	33
2.1. Nowoczesne koncepcje zarządzania w instytucjach publicznych	33
2.1.1. Nowe Zarządzanie w Sektorze Publicznym (<i>New Public Management</i>)	34
2.1.2. Nowa Administracja Publiczna (<i>New Public Administration</i>) a koncepcja „Modernizującego się Rządu”	38
2.1.3. Nowe Zarządzanie w Sektorze Publicznym i Nowa Administracja Publiczna a zarządzanie jakością	39
2.2. Reformy usług publicznych w wybranych krajach	43
2.2.1. Ewolucja systemów zarządzania w sektorze publicznym w Wielkiej Brytanii	43
2.2.2. Jakość w samorządzie lokalnym w Wielkiej Brytanii	50
2.2.3. Ewolucja systemów zarządzania w usługach publicznych w USA	60
2.2.4. Jakość w samorządzie lokalnym w USA	63
2.2.5. Doświadczenia japońskie w reformowaniu samorządu lokalnego	65
2.2.6. Doświadczenia kanadyjskie w reformowaniu usług publicznych	66
2.2.7. Podsumowanie	68

Rozdział 3

Rodzaje systemów zarządzania jakością w instytucjach publicznych	69
3.1. Uczyć się od najlepszych – system <i>Best Value</i> w Wielkiej Brytanii	70
3.2. Strategiczna Karta Wyników w sektorze publicznym.	73
3.3. Model Doskonałości EFQM	77
3.4. Normy ISO	78
3.5. <i>Total Quality Management</i>	92
3.6. Podsumowanie.	98

Rozdział 4

Metody i narzędzia stosowane w zarządzaniu jakością	100
4.1. Metody stosowane w procesie doskonalenia jakości	102
4.1.1. <i>Benchmarking</i>	102
4.1.2. <i>Just in Time</i>	105
4.1.3. <i>Reengineering</i>	106
4.1.4. <i>Outsourcing</i>	111
4.1.5. Metody zarządzania jakością	112
4.1.6. <i>Six Sigma</i>	116
4.2. Narzędzia stosowane w procesie doskonalenia jakości	127
4.2.1. Histogram.	127
4.2.2. Diagram Ishikawy	127
4.2.3. Diagram Pareto (diagram Pareto-Lorentza).	129
4.2.4. Wykres korelacji	130
4.2.5. Arkusz kontrolny	130
4.2.6. Karty kontrolne.	131
4.2.7. Schemat blokowy (karta przebiegu)	132
4.2.8. Siedem nowych narzędzi zarządzania jakością.	133
4.3. Podsumowanie	135

Rozdział 5

Implementacja systemu zarządzania jakością	136
5.1. Plan wdrażania systemu zarządzania jakością	136
Etap I. Planowanie wprowadzenia systemu zarządzania jakością i wybór narzędzi.	137
Etap II. Zebranie i analiza danych	140
Etap III. Poprawa przygotowania narzędziowego	141
Etap IV. Wdrożenie systemu zarządzania jakością	141
Etap V. Kontynuacja udoskonalania systemu zarządzania jakością.	142
5.2. Przykłady wdrażania systemów zarządzania jakością w sektorze usług publicznych.	143

5.2.1. Doświadczenia brytyjskie we wdrażaniu systemów zarządzania jakością	143
5.2.1.1. Rada miejska Timeside	143
5.2.1.2. Wdrażanie systemu <i>Best Value</i> w usługach transportowych w Sheffield w Anglii.	146
5.2.1.3. Wdrażanie systemu <i>Best Value</i> w usługach kulturalnych w Oxfordshire w Anglii.	147
5.2.2. Przykłady stosowania Strategicznej Karty Wyników w instytucjach publicznych.	149
5.2.3. Jakość usług publicznych w Polsce.	151
5.2.3.1. Wdrażanie normy ISO 2000: 9001 w Urzędzie Miasta Płocka	153
5.2.3.2. Wdrażanie systemów zarządzania jakością w polskiej Policji	159
5.3. Podsumowanie	162
Zakończenie	163
Załącznik 1. Lista wskaźników satysfakcji klienta na lata 2003/2004 w systemie <i>Best Value</i>	167
Załącznik 2. Przykłady Strategicznych Kart Wyników	169
Załącznik 3. Przykłady oceny usług publicznych dokonywanej przez Komisję Audytorską.	172
Załącznik 4. Przykłady diagramów Ishikawy	174
Załącznik 5. Instytucje publiczne w Polsce, w których wdrożono systemy zarządzania jakością	176
Załącznik 6. Statystyczne pochodzenie pojęcia <i>Six Sigma</i>	178
Załącznik 7. Ankieta dotycząca satysfakcji klientów z usług świadczonych w Urzędzie Miasta	183
Załącznik 8. Schemat wdrażania systemu zarządzania jakością w instytucjach publicznych	187
Bibliografia	188