Spis treści

Wprowadzenie 6
Wstęp 9

Rozdział 1
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 (*New Public Management*) . . . 34
2.1.2. Nowa Administracja Publiczna (*New Public Administration*) 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 *Best Value* 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. *Total Quality Management* 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. *Benchmarking* 102
4.1.2. *Just in Time* 105
4.1.3. *Reengineering* 106
4.1.4. *Outsourcing* 111
4.1.5. Metody zarządzania jakością 112
4.1.6. *Six Sigma* 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 *Best Value* w usługach transportowych w Sheffield w Anglii ... 146
5.2.1.3. Wdrażanie systemu *Best Value* 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 *Best Value* ... 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 *Six Sigma* ... 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

www.cedewu.pl