

Zarządzanie jakością w administracji - europejskie wzorce, polskie doświadczenia

Artykuł ukazał się w „Służbie Cywilnej” 2002/2003 nr 5. Jego autorami są Tadeusz Buchacz, kierujący Projektem Umbrella świadczącym usługi konsultingowe i szkoleniowe z zakresu zarządzania jakością strategii zrównoważonego rozwoju oraz Sławomir Wysocki – konsultant Projektu Umbrella w zakresie zarządzania jakością w sektorze publicznym.

W opracowaniu przedstawiono rozwój polskiego zarządzania menadżerskiego w administracji publicznej w odniesieniu do światowych doświadczeń i trendów w tej dziedzinie oraz wskazano na różnice w zarządzaniu w sektorze prywatnym i publicznym. W artykule opisano narzędzia oceny oraz skutecznego zarządzania, w tym:

model NPM (New Public Management), którego założeniem było zwiększenie efektywności sektora publicznego,

model doskonałości EFQM (koncentrację na kliencie, doskonalenie, innowacje, zaangażowanie pracowników, zarządzanie przez procesy i fakty),

Powszechny Model Oceny - narzędzie do obiektywnych ocen urzędów administracji publicznej.

Ponadto przedstawiono społeczne oczekiwania wobec administracji, uwzględniając konieczność wprowadzenia przejrzystych procedur administracyjnych. Opracowanie jest poparte, wynikami ośrodków badawczych, wnioskami z konferencji, polską i międzynarodową literaturą fachową oraz artykułami prasowymi.



Pliki do pobrania

[\(pdf, 356.45 KB\)](#)