

**Jakość procesów usługowych
w jednostkach organizacyjnych
samorządu terytorialnego**



Alicja Gębczyńska

■

Jakość procesów usługowych w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego

■



Wydawnictwo
Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu

Poznań 2013

Recenzent
dr hab. inż. Zenon Zamiar

Projekt okładki
Martyna Dawidziak

Redakcja, skład i łamanie
Maria Wlazło

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, 2013

ISBN 978-83-7205-319-0

WYDAWNICTWO
WYŻSZEJ SZKOŁY BANKOWEJ W POZNANIU
al. Niepodległości 2, 61-874 Poznań
tel. 61 655 33 99, 61 655 32 48
e-mail: wydawnictwo@wsb.poznan.pl, dzialhandlowy@wsb.poznan.pl
www.wydawnictwo.wsb.poznan.pl

Druk i oprawa:
ESUS Druk cyfrowy, Poznań

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	
Urząd miasta jako jednostka organizacyjna samorządu terytorialnego	11
1.1. Pojęcie i istota samorządu terytorialnego	11
1.2. Jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego i ich zadania	14
1.2.1. Samorząd terytorialny na szczeblu gminy	15
1.2.2. Samorząd terytorialny na szczeblu powiatu	17
1.2.3. Samorząd terytorialny na szczeblu województwa	19
1.3. Usługi publiczne świadczone przez jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego	22
1.4. Charakterystyka urzędu miasta	32
Rozdział 2	
Zarządzanie jakością w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego	39
2.1. Interpretacja pojęcia jakości w zarządzaniu	39
2.2. Systemy zarządzania jakością w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego	50
2.3. Zastosowanie strategii Total Quality Management w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego	55
2.4. Powszechny Model Oceny CAF jako narzędzie samooceny jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego	57
2.4.1. Samoocena	57
2.4.2. Model CAF (Common Assessment Framework) – Powszechny Model Oceny	58
2.4.3. Budowa modelu CAF	59
2.4.4. Dotychczasowe doświadczenia w zakresie wykorzystania modelu CAF	60
2.5. Polskie inicjatywy w zakresie zarządzania jakością w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego	61
2.5.1. Przyjazna Administracja	61
2.5.2. Program Rozwoju Instytucjonalnego	61
2.5.3. Przejrzysta Polska	63

Rozdział 3

Charakterystyka procesów usługowych w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego na przykładzie urzędów miast	65
3.1. Procesy i ich klasyfikacja w urzędach miast	65
3.2. Procesy usługowe w urzędach miast	73
3.3. Zarządzanie procesami usługowymi w urzędach miast	74
3.3.1. Planowanie procesów usługowych	77
3.3.2. Organizowanie zasobów i motywowanie pracowników	90
3.3.3. Kontrola i sterowanie procesami usługowymi	91
3.3.4. Metody oceny procesów usługowych	93
3.3.5. Doskonalenie procesów usługowych	95
3.4. Jakość procesów usługowych w urzędach miast	99

Rozdział 4

Jakość procesów usługowych w wybranych jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego – urzędach miast	107
4.1. Procedura badawcza w zakresie oceny jakości procesów usługowych	108
4.2. Identyfikacja procesów usługowych	109
4.2.1. Charakterystyka badanych instytucji – urzędów miast	109
4.2.2. Charakterystyka poszczególnych kategorii usług administracyjnych	112
4.3. Analiza kryteriów jakości procesów usługowych	115
4.4. Ocena poziomu jakości procesów usługowych	132
4.4.1. Sposoby oceny kryteriów jakości	136
4.4.2. Wartości planowane	136
4.4.3. Wykorzystanie skali stanów względnych do oceny jakości procesów usługowych	137
4.4.4. Ocena poziomu jakości dla procesu „Decyzja dotycząca wymeldowania z pobytu stałego” dla urzędu G	139
4.4.5. Ocena poziomu jakości dla procesu „Wydawanie pozwolenia na sprzedaż alkoholu” dla urzędu G	140
4.4.6. Interpretacja wskaźników poziomu jakości dla analizowanych procesów	140
4.5. Wnioski	141
Zakończenie	145
Definicje używane w pracy	147
Literatura	151
Załączniki	161
Spis tabel	171
Spis schematów	173