

# **Analiza jakości usług na przykładzie Starostwa Powiatowego w Gliwicach.**

**Wstęp .....3**

## **Rozdział 1.**

**Problematyka jakości**

1.1 Charakterystyka jakości..... 5

1.2 Rozwój podejścia do problematyki jakości .....9

1.3 Ujęcie jakości usług w sektorze publicznym..... 11

## **Rozdział 2.**

**Zarządzanie jakością w administracji publicznej**

2.1 Zarządzanie jakością w administracji publicznej..... 16

2.2 Wybrane metody i narzędzia zarządzania jakością .....20

2.3 Problemy zarządzania jakością w administracji publicznej..... 22

## **Rozdział 3.**

**Analiza jakości usług na przykładzie Starostwa Powiatowego w Gliwicach**

3.1. Charakterystyka Starostwa Powiatowego w Gliwicach..... 24

3.2. Metoda badań .....26

3.3 Analiza badań .....30

**Wnioski .....37**

**Zakończenie .....38**

**Bibliografia.....39**

**Załączniki .....40**

**Spis rysunków..... 42**

**Spis tabel .....42**

**Spis załączników .....42**

