

Metoda Common Assessment Framework jako metoda doskonalenia administracji publicznej.

Wykaz skrótów.

Wstęp

Rozdział I

Zagadnienia wstępne dotyczące metody CAF

1.1 Pojęcie i geneza CAF

1.2 Główne założenia Wspólnej Metody Oceny

1.3. Kryteria składające się na strukturę metody

1.4 Fazy doskonalenia organizacji w ramach metody CAF

Rozdział II

Kryteria praktyk zarzadczych organizacji. tzw. Potencjału

2.1 Ocena punktowa

2.2 Przywództwo

2.3 Strategia i planowanie

2.4 Pracownicy

2.5 Partnerstwo i zasoby

2.6 Procesy

2.7 Wyniki

Rozdział III

Świadectwo jakości zastosowania metody CAF

3.1 Cele i zasady poswiadczenia jakości

3.2 Trzy filary procedury Poswiadczenia Jakości

3.3 Działanie Poswiadczenia Jakości CAF

3.4 Eksperti w dziedzinie metody CAF

Rozdział IV

Ocena metody CAF na przykładzie Urzędu Skarbowego

4.1 Charakterystyka Urzędu Skarbowego

4.2 Przyczyny oraz procedura wdrażania metody CAF w Urzędzie Skarbowym

4.3 Ocena funkcjonowania metody w Urzędzie Skarbowym

Zakończenie

Bibliografia