

Normy ISO w jednostkach administracji samorządowej na przykładzie Straży Miejskiej

Wstęp.....3

Rozdział I

Systemy zarządzania jakością

1.1 Norma ISO 9000..... 5

1.2 System zarządzania jakością według norm ISO 9001:20098

1.3 Korzyści związane z wdrożeniem systemu zarządzania jakością według norm ISO 9001:2009..... 17

1.3.1 Korzyści zewnętrzne17

1.3.2 Korzyści wewnętrzne..... 20

Rozdział II

Koszty Jakości

2.1 Koszty wewnętrzne23

2.2 Koszty zewnętrzne jakości30

Rozdział III

Wpływ systemu zarządzania jakością na koszty badanej jednostki na przykładzie Straży Miejskiej w Gdańsku.

3.1 Charakterystyka i zakres działań Straży Miejskiej w Gdańsku. Podstawowe założenia systemu zarządzania jakością wg norm ISO 9001 w jednostce..... 34

3.2 Przebieg audytu w Straży Miejskiej38

3.3 Wykrywanie, badanie oraz działania korygujące powstałych niezgodności..... 40

3.4 Wpływ certyfikacji na działanie jednostki, oraz jej postrzeganie społeczne..... 42

Zakończenie45

Bibliografia47

Spisy tablic, rysunków..... 49