

Zarządzanie jakością w administracji publicznej. Sposoby doskonalenia jej funkcjonowania

Wstęp.....3

Rozdział I.

Charakterystyka administracji publicznej.

1.1. Istota i struktura administracji publicznej.....5

1.2. Funkcje administracji publicznej9

1.3. E-administracja.....15

Rozdział II.

Modele zarządzania jakością w administracji publicznej.

2.1. Model ISO 9001.....21

2.2. Model EFQM.....27

2.3. Metoda CAF.....29

Rozdział III.

Zastosowanie metody CAF w starostwie powiatowym w x.

3.1. Charakterystyka powiatu X.....34

3.2. Procedura wdrażania metody CAF.....37

3.3. diagnoza efektów.....41

Podsumowanie.....49

Bibliografia.....51