



Beyond Consulting 
partnerstwo w projektach specjalnych

Tomasz Domański

TQM W GMINIE

zarządzanie jakością w administracji
publicznej

szkolenie

Jednym z najważniejszych celów zmian ustrojowych, jakie dokonały się w naszym kraju u schyłku XX wieku, było zbudowanie samodzielnej, sprawnej samorządowej administracji oraz służb publicznych dbających o potrzeby mieszkańców gmin w ramach swoich zadań własnych i zleconych. Niezależnie od czasu i miejsca, mieszkańcy samorządowych wspólnot zawsze oczekują wysokiej jakości usług publicznych oferowanych w jak najniższych cenach. Ceny natomiast uzależnione są od wielu czynników kosztowych, które w mniejszym lub większym stopniu kontrolowane są przez samorządowe władze i administrację.

Wyjątkowo, jednym z kosztów w pełni zależnym od władz gminy jest jakość zarządzania. Konsekwentne wprowadzenie w życie profesjonalnych metod organizacji i kierowania jest jednym z najbardziej skutecznych sposobów redukcji kosztów działania administracji publicznej oraz osiągnięcia zadowolenia zarówno mieszkańców gminy, jak i samorządowych pracowników.

Wprowadzanie w życie zasad i technik TQM (*Total Quality Management*) w codziennej samorządowej praktyce powinno stać się stałym, powtarzalnym rytuałem w ramach rozwijania municypalnego systemu zarządzania jakością (niezależnie od ISO). Zdobywanie wiedzy i umiejętności w ramach systemu TQM powinno być jednym z ważnych zadań liderów lokalnego życia publicznego oraz kadry kierowniczej gminnych jednostek organizacyjnych. TQM powinien być praktykowany na każdym stanowisku pracy, ponieważ jakość usług publicznych jest sumą jakości efektów realizacji indywidualnych zadań.

Osiągnięcie wysokiej sprawności funkcjonowania gminnej administracji i służb wymaga autentycznego zaangażowania radnych i burmistrza, dobrej organizacji pracy, stałego dążenia do szybszego i tańszego osiągnięcia dobrych efektów, a także cierpliwości i okresowego porównywania własnych osiągnięć do najlepszych praktyk w danej dziedzinie działalności. TQM to nie tylko zbiór zasad i technik, ale przede wszystkim filozofia, która powinna kształtować kulturę organizacyjną gminy, opartą na fundamentalnych normach etycznych oraz etosie pracy w służbie społeczeństwa.

Cele szkolenia

Wprowadzenie w problematykę kompleksowego doskonalenia jakości zarządzania w administracji publicznej, ze szczególnym uwzględnieniem jednostek samorządu terytorialnego, a także przedstawienie kilku użytecznych technik wspomagania procesów podejmowania decyzji. Zaprezentowanie systemu TQM na przykładach funkcjonowania publicznych i prywatnych struktur organizacyjnych jako dowodu, że systemy zarządzania jakością można z równym powodzeniem wdrażać w obu tych sektorach. Wykazanie, że niezależnie od odmiennych uwarunkowań funkcjonowania organizacji prywatnych i publicznych, każda z nich podlega tym samym prawidłom z zakresu organizacji zarządzania.

Forma szkolenia	Czas trwania	Metody pracy
otwarte lub zamknięte	1 lub 2 dni (8 lub 16 godzin)	wykład i zajęcia warsztatowe

Program szkolenia

Część wykładowa

- Tradycyjne i nowoczesne metody zarządzania
- Filozofia i technik TQM vs unormowania standardów ISO
- Podstawowe cechy systemu TQM
- Budowanie systemu jakości
- Doskonalenie procesu pracy
- Stała poprawa jakości funkcjonowania organizacji
- Orientacja na potrzeby klienta
- Promowanie pracy zespołowej
- Przywództwo vs kierowanie
- Komunikacja pionowa i pozioma
- Ocena jakości usług publicznych
- Wdrażanie TQM w gminie
- Wybrane techniki TQM
- Normalizacja systemów jakości
- Etyka w służbie publicznej

Część warsztatowa

- Analiza i wykres drzewa celów
- Analiza pola sił
- Analiza przyczynowo-skutkowa
- Analizowanie i modelowanie procesów działania
- Modelowanie diagramów przepływu pracy
- Burza mózgów
- Metoda Delficka
- Technika Grupy Nominalnej

Oczekiwane efekty szkolenia

- Przystwojenie podstawowych pojęć z zakresu TQM
- Zrozumienie istoty filozofii TQM
- Odróżnienie systemu TQM od znormalizowanego systemu ISO
- Poznanie zasad budowania systemu TQM w gminnych jednostkach organizacyjnych
- Poznanie sposobów metodycznego podejścia do rozwiązywania problemów

- Poznanie podstawowego zbioru technik TQM
- Poznanie zasad pomiaru jakości usług publicznych
- Uświadomienie relacji, jakie wiążą administrację publiczną z jej otoczeniem
- Poznanie profesjonalnych zasad organizacji pracy zespołowej
- Uświadomienie ról liderów w strukturze zarządzania gminnymi jednostkami organizacyjnymi
- Odróżnienie ról liderów od funkcji kierowniczych

