

# ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

MATERIAŁ DO WYKŁADU Z DNIA 3 CZERWCA 2020 R.



# ZARZĄDZANIE KOSZTAMI JAKOŚCI USŁUG W INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH

**Koszty jakości usług** to nakłady ponoszone na osiągnięcie oczekiwanego poziomu jakości usług.

**Rachunek kosztów jakości usług** to system obejmujący ewidencję wszystkich kosztów związanych z jakością, analizę tych kosztów, określenie optymalnego poziomu jakości usług, wskazanie działań, które muszą być podjęte dla osiągnięcia lepszego poziomu gospodarowania.

# ZARZĄDZANIE KOSZTAMI JAKOŚCI USŁUG W INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH

Celem wprowadzenia rachunku kosztów jakości usług jest:

1. Sterowanie kosztami – planowanie, regulowanie, kontrolowanie poziomu kosztów.
2. Znalezienie podstawy do prowadzenia analizy porównawczej kosztów jakości danej instytucji z kosztami jakości innych instytucji tego samego sektora.

# ZARZĄDZANIE KOSZTAMI JAKOŚCI USŁUG W INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH

Koszty zapewnienia jakości usług można podzielić na:

**1. Koszty wewnętrznego zapewnienia jakości** (koszty operacyjne).

Są to koszty stałe, np. koszt uzyskania certyfikatu. Podnoszą koszty własne świadczenia usług. Zalicza się do nich koszty zapobiegania powstawaniu wadliwych usług, koszty oceny jakości, koszty wadliwości.

# ZARZĄDZANIE KOSZTAMI JAKOŚCI USŁUG W INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH

## **2. Koszty zewnętrznego zapewnienia jakości.**

Są to koszty oceny zgodności systemu jakości przez instytucje certyfikacyjne, koszty badań i oceny właściwości usług przez niezależne ośrodki badawcze.

# ZARZĄDZANIE KOSZTAMI JAKOŚCI USŁUG W INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH

## **3. Koszty utraconych możliwości.**

Trudne do wyliczenia, zazwyczaj są uwzględniane w sytuacjach kryzysowych instytucji publicznej.

# SPOŁECZNE I ORGANIZACYJNE MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA JAKOŚCI

**Jakościowe zarządzanie zasobami ludzkimi** – wspiera procesy doskonalenia jakością, wzmacnia potencjał społeczny administracji.

Obejmuje:

- procesy zatrudniania,
- szkolenie w administracji,
- systemy motywacji,
- system ocen urzędników.

# SPOŁECZNE I ORGANIZACYJNE MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA JAKOŚCI

Społeczne możliwości doskonalenia jakości określają także funkcje i role osób odpowiedzialnych za jakość. Należą do nich:

- A) Funkcje i role pracowników;
- B) Zadania najwyższego kierownictwa;
- C) Rola klientów.



# SPOŁECZNE I ORGANIZACYJNE MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA JAKOŚCI – KULTURA JAKOŚCI

**Kulturą jakości** jest to wszystko co pracownicy posiadają, myślą i czynią jako członkowie organizacji, aby wyrób (usługa) spełniał potrzeby lub oczekiwania klientów, które zostały ustalone, przyjęte zwyczajowo lub są obowiązkowe.

# SPOŁECZNE I ORGANIZACYJNE MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA JAKOŚCI – ETYKA

**Etyka** odgrywa dominującą rolę w doskonaleniu i utrzymywaniu jakości.

Etyka związana jest z takimi wartościami jak: sprawiedliwość, zaufanie, lojalność.

Aby eliminować zachowania nieetyczne potrzebne są odpowiednie procedury i struktury oraz kompetentni i etyczni urzędnicy.

# SPOŁECZNE I ORGANIZACYJNE MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA JAKOŚCI – ETYKA

Przykład kodeksu etyki:

<https://muplublin.praca.gov.pl/documents/1790539/6734574/Kodeks%20etyki%20pracownik%C3%B3w%20Miejskiego%20Urz%C4%99du%20Pracy%20w%20Lublinie/940354a3-6880-43>

Zasady etyki w służbie cywilnej:

<https://dsc.kprm.gov.pl/zasady-etyki-w-sluzbie-cywilnej>

# CENTRUM MONITOROWANIA JAKOŚCI

**Centrum Monitorowania Jakości** jest jednostką Ministerstwa Zdrowia.

Podstawowymi celami są:

- inspirowanie oraz wspieranie działań zmierzających do poprawy jakości usług medycznych,
- ocena czynników mających wpływ na poziom świadczeń zdrowotnych,
- ocena wskaźników obrazujących poziom rezultatów świadczeniodawców.

# CENTRUM MONITOROWANIA JAKOŚCI

Centrum Monitorowania Jakości:

<https://www.cmj.org.pl/>

# ŹRÓDŁA

M. Budgol, Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej: teoria i praktyka, Warszawa 2008

J. Frąś red. nauk., Zarządzanie jakością w instytucjach publicznych, Szczecin 2008