

UNIwersytet IM. ADAMA MICKIEWICZA W POZNANIU
SERIA PRAWO NR 176

MICHAŁ FLIEGER

Zarządzanie procesowe w urzędach gmin

**Model adaptacji kryteriów
dojrzałości procesowej**



POZNAŃ 2012

Spis treści

Wprowadzenie	7
1. Interferencja metodyk nauk o zarządzaniu i nauk o administracji	23
1.1. Koncepcja systemu idealnego G. Nadlera.....	23
1.2. Trójkąt interferencji metodyk nauk o administracji i nauk o zarządzaniu ...	25
Podsumowanie	28
2. Transformacja lokalnej administracji publicznej w kontekście współczesnych wyzwań	30
2.1. Funkcje i cele lokalnej administracji publicznej	30
2.2. Administracja lokalna w ujęciu wybranych modeli	35
2.3. Determinanty rozwoju lokalnego	49
2.4. Wpływ globalizacji na rozwój lokalny	57
Podsumowanie	66
3. Identyfikacja obszarów funkcjonowania gmin oraz determinanty ich rozwoju.	70
3.1. Gmina jako podmiot samorządu terytorialnego.....	70
3.1.1. Istota i pojęcie usług publicznych	71
3.1.2. Usługi publiczne świadczone przez gminę	75
3.2. Autonomia finansowa gmin	77
3.3. Narzędzia oddziaływania gmin	83
3.4. Determinanty działalności gmin.....	87
3.4.1. Gmina jako system.....	87
3.4.2. Czynniki wpływające na funkcjonowanie gmin	92
Podsumowanie	98
4. Podejście procesowe w urzędach gmin	100
4.1. Istota orientacji na procesy	100
4.2. Procesy i ich klasyfikacja	103
4.3. Miary procesów	107
4.4. Struktura organizacji procesowej.....	111
4.4.1. Projektowanie struktury procesowej	111
4.4.2. Struktury procesowe i hybrydowe	114
4.4.3. Wdrażanie rozwiązań procesowych.....	117
4.5. Poziomy dojrzałości procesowej urzędu gminy	120
4.6. Zarządzanie procesami urzędu gminy wg normy ISO 9001:2008.....	124
Podsumowanie	130
5. Wspomaganie zarządzania procesowego przez wybrane nowoczesne koncepcje zarządzania	132
5.1. Koncepcja organizacji sieciowej.....	132

5.2. Koncepcja organizacji fraktalnej.....	137
5.3. Koncepcja organizacji wirtualnej.....	141
5.4. Koncepcja organizacji uczącej się.....	146
5.5. Zarządzanie wiedzą.....	151
5.6. Benchmarking procesów.....	154
5.7. Outsourcing w zarządzaniu procesowym.....	159
Podsumowanie	164
6. Model adaptacji kryteriów dojrzałości procesowej urzędów gmin.....	167
6.1. Przesłanki tworzenia modelu	167
6.2. Założenia modelu.....	169
6.3. Statycznie-dynamiczna struktura modelu.....	171
6.4. Modele cząstkowe adaptacji kryteriów dojrzałości procesowej urzędów gmin	179
6.5. Syntetyczny model adaptacji kryteriów dojrzałości procesowej urzędów gmin	204
Podsumowanie	205
7. Zarządzanie procesowe w praktyce. Weryfikacja wartości modelu adaptacji kryteriów dojrzałości procesowej z perspektywy wybranych urzędów gmin w Polsce	210
7.1. Metodyka przeprowadzonych badań empirycznych.....	210
7.1.1. Metody statystycznej analizy danych	213
7.2. Charakterystyka badanych gmin	213
7.3. Ocena poziomu dojrzałości procesowej badanych urzędów gmin	218
7.4. Poziom dojrzałości procesowej a wybrane cechy gminy	224
7.5. Przesłanki wdrażania zarządzania procesowego w urzędach gmin	236
7.6. Bariery wdrażania zarządzania procesowego w urzędach gmin.....	238
7.7. Empiryczna ocena wartości modelu adaptacji kryteriów dojrzałości procesowej.....	242
7.8. Ocena relacji pomiędzy dojrzałością procesową a sprawnością działania urzędów gmin.....	246
7.9. Ocena korzyści z wdrożenia zarządzania procesowego w urzędach gmin....	251
7.10. Ocena przydatności wybranych współczesnych koncepcji zarządzania dla zarządzania procesowego	252
Podsumowanie	254
Zakończenie	256
Załączniki	264
Literatura	280
Spis rysunków	296
Spis tabel	297
Spis schematów	299
Spis wykresów	300
Process management in the local offices. Model of adaptation of the process maturity criteria – Summary	301