

W pracy przedstawiono problematykę stosowania podejścia procesowego w administracji samorządowej. Celem rozprawy jest stworzenie koncepcji przebiegu procesów, sprzyjającej poprawie jakości realizacji usług administracyjnych i funkcjonowania SZJ w urzędach marszałkowskich. W dysertacji dokonano diagnozy obecnego stanu wdrożenia w wybranych urzędach marszałkowskich podejścia procesowego. W tym celu: zbadano funkcjonujące w badanych urzędach systemy zarządzania jakością, dokonano oceny poziomu ich dojrzałości, zidentyfikowano i poddano klasyfikacji realizowane przez te jednostki procesy, dokonano identyfikacji pomiarów ich skuteczności. W dalszej kolejności określono wymagania jakościowe w odniesieniu do wybranych procesów kluczowych. Informacje uzyskane w trakcie badań posłużyły do: zbudowania modelowego przebiegu procesów dla wybranych usług administracyjnych, opracowania taksonomicznego wskaźnika efektywności procesów, wykazania ograniczeń zaprezentowanej koncepcji oraz wskazania możliwości w zakresie doskonalenia procesów.