

2014

þÿ £ Å Ã Ä ® ¼ ± Ä ± ¿ » ¹ º ® Â Æ ¿ ¹ Ì Ä · Ä ± /
þÿ ´ · ¼ Ì Ã ¹ ± ´ ¹ ¿ ¯ ⁰ · Ã ·

Stylianou, Christiana

þÿ Á Ì³ Á ± ¼ ¼ ± " · ¼ Ì Ã ¹ ± Â " ¹ ¿ ¯ ⁰ · Ã · Â , £ Ç ¿ » ® ÿ ¹ ⁰ ¿ ½ ¿ ¼ ¹ ⁰ Ì ½ · À ¹ Ã Ä · ¼ Ì ½ ⁰ ± ¹ " ¹ ¿ ¯ ⁰ ·
þÿ ± ½ µ À ¹ Ã Ä ® ¼ ¹ ¿ · µ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

<http://hdl.handle.net/11728/6698>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ: ΧΡΙΣΤΙΑΝΑ Ν. ΣΤΥΛΙΑΝΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : Κ.ΓΕ. ΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΣ

ΠΑΦΟΣ 2014

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναλυθούν οι έννοιες του δημόσιου τομέα, της δημόσιας διοίκησης και του συστήματος ολικής ποιότητας στη δημόσια διοίκηση. Αυτή η ανάλυση πραγματοποιείται για κάθε μια από τις τρεις έννοιες ξεχωριστά αλλά και για την σχέση που υπάρχει μεταξύ τους, με ιδιαίτερη έμφαση στα συστήματα ολικής ποιότητας στη δημόσια διοίκηση.

Η αποστολή της δημόσιας διοίκησης πρέπει να διαμορφώνεται σύμφωνα με την αρχή της εξυπηρέτησης του πολίτη και να έχει κυρίαρχο προσανατολισμό την παροχή υπηρεσιών ποιότητας, όπως υπαγορεύεται από τη σύγχρονη διοικητική επιστήμη. Κατά συνέπεια, η εφαρμογή των Αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα είναι επιτακτική ανάγκη. Ειδικότερα, όμως πρέπει να εφαρμόζονται τα συστήματα ολικής ποιότητας στη δημόσια διοίκηση, για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη παροχή των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Η εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, με τις κατάλληλες προσαρμογές, επιφέρει σημαντικές βελτιώσεις στο χώρο της δημόσιας διοίκησης. Ειδικότερα, η εισαγωγή και η πιστοποίηση ενός Συστήματος Ολικής Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση επιφέρει πολλαπλά οφέλη. Τα οφέλη αυτά είναι κατ' αρχήν εσωτερικά και προκύπτουν από την επίτευξη της καλύτερης εσωτερικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Τα σημαντικότερα οφέλη όμως είναι τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν στις σχέσεις της δημόσιας διοίκησης με το εξωτερικό περιβάλλον, δηλαδή οφέλη σε σχέση με τις συναλλαγές της δημόσιας διοίκησης με τους πελάτες/πολίτες. Επειδή, κεντρικό σημείο σε όλα τα Συστήματα Ολικής Ποιότητας είναι η θέσπιση στόχων, η συνεχής βελτίωση και η ικανοποίηση του πολίτη, ένα Σύστημα Ολικής Ποιότητας επιφέρει σε βάθος χρόνου καλύτερα αποτελέσματα, ανάπτυξη εργασιών, ανταγωνιστικότητα και αξιοπιστία των υπηρεσιών της διοίκησης.

Ωστόσο, η εισαγωγή Συστήματος Ολικής Ποιότητας στη δημόσια διοίκηση, δεν αποτελεί πανάκεια ούτε σύστημα ελέγχου με την έννοια της δίωξης. Είναι ένα εργαλείο που είναι σε θέση να βελτιώσει τη λειτουργία των δομών της δημόσιας υπηρεσίας μέσω αυτοελέγχου και αυτοαξιολόγησης και να θέσει ένα συστηματοποιημένο οργανωτικό πλαίσιο που θα αναβαθμίσει την ποιότητα των παρεχομένων δημόσιων υπηρεσιών.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελ.
Περίληψη	2
Πίνακας περιεχομένων.....	4
Εισαγωγή	5
1. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	9
1.1. Διοίκηση.....	9
1.2. Δημόσια Διοίκηση.....	9
1.3. Δημόσιο Μάνατζμεντ	11
1.3.1. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ.....	12
1.3.2. Σύγχρονες τάσεις και νέο μάνατζμεντ	14
1.4. Διαφορά Δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.....	16
1.5. Πολίτης – Πελάτης.....	17
2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	19
2.1. Ιστορική Αναδρομή	19
2.2. Οι GURU της Ποιότητας	21
2.3. Η έννοια της Ποιότητας.....	28
2.3.1 Διαχείριση Ποιότητας στο δημόσιο τομέα.....	30
2.4. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	31
2.5. Τα Χαρακτηριστικά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	36
2.6. Στόχοι της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας	38
2.7. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στον Δημόσιο Τομέα	40
3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	42
3.1. Στοχοθεσία – Δείκτες μέτρησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας	43
3.2. Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης.....	45
3.3. Πιστοποίηση βάση ISO	49
Α.ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ Β. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	52
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	56
Α. Ελληνική Βιβλιογραφία.....
Β. Ξένη Βιβλιογραφία.....
Γ. Διαδικτυακές Πηγές.....