

عنوان مقاله:

مدیریت کیفیت جامع در سازمانهای دولتی مطالعه موردی بر روی طرح تکریم ارباب رجوع در فرمانداری و اداره آبفا

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت (سال: 1385)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

افشین گلستان - کارشناس ارشد مدیریت دولتی عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازر

مهرزاد سرفرازی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد لارس

محبوبه رضایی - کارشناس مدیریت دولتی

زهرا احسن - کارشناس مدیریت دولتی

خلاصه مقاله:

بدون شک در جو رقابتی سازمانهای عصر حاضر، تنها سازمانها و موسساتی می توانند به ادامه حیات و توسعه روزافزون دست یابند که محور اساسی فعالیتهايشان، مبتنی بر کیفیت صحیح و شایسته خدمات و محصولات خود که رضایت مشتری را به دنبال خواهد داشت، بنیان نهند. اما در راستای رسیدن به کیفیت به عنوان یک فرهنگ واصل سازمانی سیستم های مدیریت کیفیت پا به عرصه گذاشته و کیفیت را به عنوان یک فرایند درگستره کل سازمان دنبال می نماید. حال آنکه کیفیت و مدیریت آن، محدود به یک بخش نیست و در تمام سازمانهای جامعه اعم از خصوصی و دولتی دنبال می گردد که البته مو فقیهت بخش خصوصی در این زمینه چشمگیر تر بوده است. اما بخش دولتی نیز این نیاز مبرم را در خود درک کرده که دستیابی به کیفیت در ارائه خدمات به مشتریان سازمانهای خود که عموم مردم و شهروندان جامعه می باشد، امری لازم و اجتناب ناپذیر است. انتظارات شهروندان از کیفیت خدمات دولت روز به روز افزونی می یابد و سازمانهای دولتی با انبوهی از خواسته ها و نیازهای جدید و متفاوت ارباب رجوعان خود روبه رو هستند و این باعث گردیده که سازمانهای دولتی این نیاز را در خود دریابند که بقا و توسعه آنها در آینده بدون توجه به مقوله کیفیت بی ت ردید امکان ناپذیر است. مقوله کیفیت و سیستمهای مدیریت کیفیت در بخش دولتی از جمله موضوعات جدید قلمداد می شود که این بخش با آن مواجه است و با چالشهای فراوانی روبه روست. در این مقاله سعی گردیده است با طرح مقوله کیفیت و مدیریت کیفیت جامع، در سازمانهای دولتی نقش و ابعاد و تنگناهای کیفیت، به صورت کاربردی مورد بررسی گردد. یکی از طرحهایی که در سازمانهای دولتی دنبال بحث کیفیت طراحی شده است، طرح تکریم ارباب رجوع است، بر همین اساس از منظر پرسنل ادارات فرمانداری و آبفای شهرستان کازرون به بررسی تاثیر این طرح در افزایش وضعیت کیفی ادارات مذکور پرداختیم.

کلمات کلیدی:

کیفیت، مدیریت کیفیت جامع، شهروند مداری، طرح تکریم ارباب رجوع

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/39864>

