

CALIDAD Y EXCELENCIA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

3 Mejores Prácticas Españolas

Publicación bilingüe Español-Inglés

Madrid 2005

Primera edición

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ISBN 84-95912-25-2

Continuando la línea iniciada en 2003 con la publicación de las experiencias españolas presentadas en la 2ª Conferencia de Calidad en las Administraciones Públicas de la Unión Europea, celebrada en Copenhague del 2 al 4 de octubre de 2002, la presente obra recoge nuestras contribuciones a la 3ª Conferencia, celebrada en Rotterdam los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2004, con representación de los veinticinco Estados Miembros.

Como en anteriores Conferencias y para ofrecer una idea lo más completa posible de la realidad de la nueva gestión pública en España, el Ministerio de administraciones Públicas seleccionó en su momento tres Mejores Prácticas en representación de los tres niveles de las Administraciones Públicas españolas, que ahora se ofrecen al lector.

- La iniciativa “COORDINACIÓN DE LALUCHA CONTRA LA PESCA ILEGAL EN LA PROVINCIA DE MÁLAGA”, desarrollada por la SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MÁLAGA, representó a la Administración General del Estado.
- La iniciativa “ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ORIENTADAS HACIA EL BENCHMARKING INTERNO” desarrollada por el SERVICIO NAVARRO DE SALUD-OSASUNBIDEA” representó a la Administración Autonómica.
- La iniciativa “INFORMACIÓN, TRAMITACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA EN ALCOBENDAS (ITACA)”, desarrollada por el AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS (Madrid), representó a la Administración Local.