

Ніколетт Деніелс, Розенда Хендрікс

Аналіз стану управління якістю роботи центрів надання соціальних послуг у Західній Капській провінції, Південна Африка

Системи управління якістю роботи громадських організацій впливають на якість послуг. Метою цього дослідження є визначення якості послуг у центрах надання соціальних послуг поліцейської служби Південної Африки у Західній Капській провінції, Південна Африка. Для збору даних було використано комбіновані методи, а також опитування та поглиблені інтерв'ю. Вибірка складається з 300 респондентів з трьох поліцейських відділків у столиці Західної Капської провінції. Основні результати свідчать про задоволення клієнтів якістю послуг, отриманих у поліцейській службі Південної Африки. Однак, основною проблемою є відсутність програм надання послуг у трьох поліцейських відділках.

Ключові слова: відповідальність, поліцейська служба Південної Африки, центри надання соціальних послуг, якість послуг, управління якістю, надання послуг.

Класифікація JEL: H83.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Ніколетт Деніелс, Розенда Хендрікс

Анализ состояния управления качеством работы центров предоставления социальных услуг в Западной Капской провинции, Южная Африка

Системы управления качеством работы общественных организаций влияют на качество услуг. Целью данного исследования является определение качества услуг в центрах предоставления социальных услуг полицейской службы Южной Африки в Западной Капской провинции, Южная Африка. Для сбора данных были использованы комбинированные методы, а также опрос и углубленные интервью. Выборка состоит из 300 респондентов с трех полицейских участков в столице Западной Капской провинции. Основные результаты свидетельствуют об удовлетворенности клиентов качеством услуг, полученных в полицейской службе Южной Африки. Однако, основной проблемой является отсутствие программ предоставления услуг в трех полицейских участках.

Ключевые слова: ответственность, полицейская служба Южной Африки, центры предоставления социальных услуг, качество услуг, управление качеством, предоставление услуг.

Классификация JEL: H83.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует присутствия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.