



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор СПб ГБУ КЦПЖ»

М.А. Гречишкина

«7» июля 2023 г.

АКТ ПРОВЕРКИ № 2/2023
качества социальных услуг, предоставляемых
Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением
«Кризисный центр помощи женщинам»

Мы, нижеподписавшиеся:

Федосова Елена Геннадьевна

Преснова Инесса Владиславовна

Безлюдько Наталья Николаевна

члены Комиссии по контролю качества, провели в период с 3 – 7 июля 2023 г. проверку качества услуг, оказываемых клиентам **специалистами отделения социальной реабилитации «Маленькая мама» СПб ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам»** по результатам экспресс-опроса (анкетирования) клиентов, и составили настоящий Акт проверки:

1. Количество опрошенных клиентов 14 чел. (взрослых и н/л матерей), что составляет 70 % от общего количества клиентов (исключая количество обслуживающих н/л детей), обслуженных за 2 квартал 2023 года.

2. Частота обращений клиентов:

впервые обратилось 13 клиентов, что составляет 93 % от числа опрошенных;

3. Наиболее востребованы среди опрошенных получателей услуг почти все стационарные услуги кроме – социально-трудовых (это объясняется положением женщин и молодых мам ещё находящихся в декретном отпуске или в отпуске по уходу за ребенком; эта услуга оказана учащимся н/л мамам), что составляет 100% от перечня услуг, предоставляемых клиентам специалистами отделения временного пребывания.

4. Клиенты узнают об услугах отделения временного пребывания из следующих источников информации:

Газеты	_____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
Радио	_____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
Телевидение	_____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
Информационные стенды	_____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
Буклеты, объявления и листовки	_____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
От специалистов других учреждений	9 человек, 65 % опрошенных клиентов.
Личное общение со знакомыми	2 человека, 14 % опрошенных клиентов.
Интернет	3 человека, 21 % опрошенных клиентов.
Другие источники информации	_____ чел., _____ % опрошенных клиентов.

5. Качество услуг оценено по десятибалльной шкале:

- 1 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 2 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 3 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 4 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 5 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 6 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 7 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 8 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 9 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
- 10 14 человек, 100 % опрошенных клиентов.

Клиенты оценивают качество услуг на 10 баллов.

6. Отношение специалистов к клиенту оценено по десятибалльной шкале:

- 1 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
2 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
3 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
4 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
5 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
6 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
7 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
8 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
9 1 человек, 7 % опрошенных клиентов.
10 13 человек, 93 % опрошенных клиентов.

В целом клиенты оценивают отношение специалистов на 10 баллов.

7. Степень удовлетворенности полученной услугой оценена по десятибалльной шкале:

- 1 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
2 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
3 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
4 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
5 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
6 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
7 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
8 _____ чел., _____ % опрошенных клиентов.
9 1 человек, 7 % опрошенных клиентов.
10 13 человек, 93 % опрошенных клиентов.

В целом клиенты оценивают отношение специалистов на 10 баллов.

В процессе проведения проверки нарушений не выявлено.

В целом от получателей услуг в адрес сотрудников отделения получены слова благодарности.

Членами Комиссии контроля качества высказаны следующие замечания:

Замечаний нет

Члены Комиссии контроля качества:

Федосова Елена Геннадьевна

Преснова Инесса Владиславовна

Безлюдько Наталья Николаевна

Дата составления: 7 июля 2023 г