

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор СПб ГБУ КЦПЖ»
М.А. Гречишко
«2023 г.



АКТ ПРОВЕРКИ № 1/2023

качества социальных услуг, предоставляемых специализированным отделением
социальной реадаптации женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации
Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением
«Кризисный центр помощи женщинам»

Мы, нижеподписавшиеся:

Елена Геннадьевна Федосова
Наталья Николаевна Безлюдько
Преснова Инесса Владиславовна

члены Комиссии по контролю качества, провели в период с «03» по «07» апреля 2023 г. проверку качества услуг, оказываемых клиентам специалистами специализированного отделения социальной реадаптации женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации СПб ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам» по результатам экспресс-опроса (анкетирования) клиентов, и составили настоящий Акт проверки:

1. Количество опрошенных клиентов - 32 чел., что составляет 3% от общего количества клиентов, обслуженных за 1 квартал 2023 года.

2. Частота обращений клиентов:

Повторно обратилось 6 клиентов, что составляет 19 % от числа опрошенных.

Регулярно обращаются 8 клиента, что составляет 25 % от числа опрошенных.

Впервые обратилось 18 клиентов, что составляет 56 % от числа опрошенных.

3. Наиболее востребованы среди опрошенных клиентов следующие услуги:

Юридические, что составляют 53 % от перечня услуг, предоставляемых клиентам специалистами отделения.

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

Газеты	1 чел., 3 % опрошенных клиентов.
Радио	1 чел., 3 % опрошенных клиентов.
Телевидение	0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
Информационные стенды	1 чел., 3 % опрошенный клиент.
Буклеты, объявления и листовки	1 чел., 3% опрошенных клиентов.
От специалистов других учреждений	4 чел., 13% опрошенных клиентов.
Личное общение со знакомыми	4 чел., 13% опрошенных клиентов.
Интернет	18 чел., 56% опрошенных клиентов.
Другие источники информации	2 чел., 6 % опрошенных клиентов.

5. Качество услуг оценено по десятибалльной шкале:

- 1 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 2 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 3 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 4 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 5 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.

- 6 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 7 1 чел., 3 % опрошенных клиентов.
- 8 0 чел., 0 % опрошенный клиент.
- 9 2 чел., 6% опрошенных клиентов.
- 10 29 чел., 91 % опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают отношение специалиста на 10 балла.

6. Отношение специалистов к клиенту оценено по десятибалльной шкале:

- 1 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 2 0 чел., 0 % опрошенных клиентов..
- 3 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 4 0 чел.,0 % опрошенных клиентов.
- 5 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 6 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 7 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 8 0 чел., 0 % опрошенный клиент.
- 9 1 чел., 3% опрошенных клиентов.
- 10 31 чел., 97% опрошенных клиентов

В среднем, клиенты оценивают отношение специалиста на 10 балла.

7. Степень удовлетворенности полученной услугой оценена по десятибалльной шкале:

- 1 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 2 0 чел., 0 % опрошенных клиентов..
- 3 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 4 0 чел.,0 % опрошенных клиентов.
- 5 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 6 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 7 1чел., 3 % опрошенных клиентов.
- 8 0 чел., 0 % опрошенный клиент.
- 9 1 чел., 3% опрошенных клиентов.
- 10 30 чел., 94 % опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают степень удовлетворенности полученной услугой на 10 баллов.

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

Замечаний нет.

Членами Комиссии по контролю качества высказаны следующие замечания:

Замечаний нет.

Члены Комиссии по контролю качества:

Федосова Елена Геннадьевна

(подпись)

Наталья Николаевна Безлюдько

(подпись)

Преснова Инесса Владиславовна

(подпись)

Дата составления: «07» апреля 2023 г.