

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор СПб ГБУ КЦПЖ»

М.А. Гречишко

2023 г.

АКТ ПРОВЕРКИ № 2/2023

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» июля 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 - 28 чел., что составляет 3% от общего количества клиентов, обслуженных за 2 квартал 2023 года.

2. Частота обращений клиентов:

Впервые обратилось 15 клиентов, что составляет 54 % от числа опрошенных.

Повторно обратилось 9 клиентов, что составляет 32 % от числа опрошенных.

Регулярно обращаются 4 клиента, что составляет 14 % от числа опрошенных.

3. Наиболее востребованы среди опрошенных клиентов следующие услуги:

Психологические консультации, что составляют 43 % от перечня услуг, предоставляемых клиентам специалистами отделения.

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

Газеты	0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
Радио	0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
Телевидение	0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
Информационные стенды	0 чел., 0 % опрошенный клиент.
Буклеты, объявления и листовки	3 чел., 11% опрошенных клиентов.
От специалистов других учреждений	7 чел., 25% опрошенных клиентов.
Личное общение со знакомыми	11 чел., 39 % опрошенных клиентов.
Интернет	7 чел., 25 % опрошенных клиентов.
Другие источники информации	0 чел., 0 % 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 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 8 0 чел., 0 % опрошенный клиент.
- 9 5 чел., 18 % опрошенных клиентов.
- 10 23 чел., 82 % 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 5 чел., 18% опрошенных клиентов.
- 10 23 чел., 82 % 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 1 чел., 3 % опрошенных клиентов.
- 6 3 чел., 9 % опрошенных клиентов.
- 7 0 чел., 0 % опрошенных клиентов.
- 8 2 чел., 7 % опрошенных клиентов.
- 9 5 чел., 18 % опрошенных клиентов.
- 10 21 чел., 75 % опрошенных клиентов.

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

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

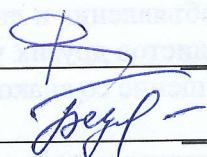
Замечаний нет.

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» июля 2023 г.